

PROPUESTA DESARROLLO INTEGRAL

PROPUESTA DE DESARROLLO INTEGRAL BASADO EN COMPETENCIAS
LABORALES DE LOS TÉCNICOS DE INSTALACIÓN Y ENCUADERNADORES QUE
REQUIEREN LAS EMPRESAS DE PUBLICIDAD EN EL ÁREA METROPOLITANA
CENTRO OCCIDENTE

Catalina Díaz Rojo

Laura Andrea Arias Duque

Universidad Tecnológica de Pereira

Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional

Pereira, Risaralda

2019

PROPUESTA DE DESARROLLO INTEGRAL BASADO EN COMPETENCIAS
LABORALES DE LOS TÉCNICOS DE INSTALACIÓN Y ENCUADERNADORES QUE
REQUIEREN LAS EMPRESAS DE PUBLICIDAD EN EL ÁREA METROPOLITANA
CENTRO OCCIDENTE

Catalina Díaz Rojo

Laura Andrea Arias Duque

Trabajo presentado como trabajo de grado para optar al título de Magíster en
Administración del Desarrollo Humano y Organizacional

Director: Sandra Estrada

Doctora en Ciencias Pedagógicas

Universidad Tecnológica de Pereira

Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional

Pereira, Risaralda

2019

TABLA DE CONTENIDO

Lista de Figuras	vii
Lista de Tablas	viii
Lista de Anexos.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvii
Introducción	1
Capítulo 1	3
El problema de investigación	3
1.1 Antecedentes de la idea	3
1.2 Situación problema.....	3
1.3 Definición del problema.....	6
1.4 Hipótesis.....	6
1.5 Objetivo general	6
1.5.1 Objetivos específicos.	6
1.6 Justificación del estudio	7
1.7 Beneficios que conlleva	9
1.8 Limitaciones previsibles.....	9
Capítulo 2	10
Marco referencial	10

2.1 Marco teórico	12
2.1.1 Publicidad en Colombia.	12
2.1.2 Publicidad online – Evolución de la comunicación.	13
2.1.3 Empresa de publicidad.	14
2.1.4 Productividad y Competitividad.	18
2.2 Marco conceptual	20
2.2.1 Técnico en instalación.	20
2.2.2 Auxiliar de Encuadernación.	24
2.2.3 Trabajadores Independientes.	28
2.2.4 Ergonomía laboral, según la seguridad y salud en el trabajo.	28
2.2.4 Desarrollo Integral.	33
2.2.5 Competencias laborales.	35
2.2.6 Puesto de Trabajo.	41
2.2.7 Desarrollo de competencias.	42
2.2.8 Técnicas para determinar el perfil de competencias.	44
2.2.9 Evaluación de competencias.	45
2.2.10 Resultados del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC).	47
2.3 Marco Normativo	49
2.4 Marco filosófico	55
2.5 Marco situacional	55
2.5.1 Demografía del Área Metropolitana Centro Occidente.	56

2.5.2 Crecimiento.....	56
2.6 Glosario	58
Capítulo 3	63
Diseño metodológico	63
3.1 Método de investigación	63
3.2 Tipo de investigación	63
3.3 Tipo de estudio	64
3.4 Universo	64
3.5 Población o muestra	64
3.6 Delimitación del estudio	65
3.6.1 Espacial.	65
3.6.2 Demográfica.	65
3.6.3 Temporal.	65
3.6.4 Temática.	65
3.7 Variables e indicadores	66
3.7.1 Operacionalización.....	67
3.8 Instrumentos para recolección de información	74
3.8.1 Guía de Observación	74
3.8.2 Entrevista focalizada a cargos y jefes de cargos en estudio	75
3.9 Procesamiento y análisis de información	76
Capítulo 4	94

Diagnóstico Obtenido.....	94
Capítulo 5	104
Propuesta de desarrollo integral basada en competencias laborales	104
5.1 Diccionario de competencias laborales	105
5.2 Perfil del cargo	136
5.3 Puesto de trabajo	143
5.3.1 Organigrama.....	143
5.3.2 Compleción física	158
5.3.3 Desarrollo como ser humano	158
5.3.4 Propuesta ergonómica	159
5.4 Propuesta de Capacitación	161
5.4.1 Curso para Instaladores	161
5.4.2 Curso para Encuadernadores	169
5.5 Evaluación de competencias laborales.....	178
Capítulo 6	186
Conclusiones y Recomendaciones	186
6.1 Conclusiones	186
6.2 Recomendaciones.....	187
Bibliografía	187
Webgrafía.....	189
ANEXOS.....	193

Lista de Figuras

Figura 1. Hilo conductor marco teórico, conceptual y normativo. Fuente: Elaboración propia.	11
Figura 2. Oferta de empleo técnico de instalación.	22
Figura 3. Oferta de empleo técnico de instalación.	23
Figura 4. Oferta de empleo técnico de instalación.	24
Figura 5. Oferta de empleo auxiliar de encuadernación.	25
Figura 6. Oferta de empleo auxiliar de encuadernación.	26
Figura 7. Curso intensivo técnico de encuadernación.	27
Figura 8. Carrera técnico de encuadernación.	28
Figura 9. Desarrollo humano integral.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 10. Modelo de desarrollo de competencias propuesto por Martha Alicia Alles.	43
Figura 11. Crecimiento del PIB Risaralda por sectores.	58
Figura 12. Coeficiente alfa de cronbach.	75
Figura 13. Propuesta Organigrama pequeña empresa de publicidad.	143
Figura 14. Propuesta Organigrama mediana empresa de publicidad.	147
Figura 15. Propuesta Organigrama gran empresa de publicidad.	151

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización variable de conocimiento.	67
Tabla 2. Operacionalización variable de destreza.	69
Tabla 3. Operacionalización variable de habilidad.	70
Tabla 4. Operacionalización variable de comportamiento.	72
Tabla 5. Alfa de cronbach de los cargos en estudio y sus jefes.	76
Tabla 6. T-Student comparación variable formación cargos instalador y jefe instalador. ...	95
Tabla 7. T-Student comparación variable conocimiento cargos instalador y jefe instalador.	96
Tabla 8. T-Student comparación variable habilidad cargos instalador y jefe instalador. ...	96
Tabla 9. T-Student comparación variable habilidad manejo de equipos cargos instalador y jefe instalador.	96
Tabla 10. T-Student comparación variable dinamismo cargos instalador y jefe instalador.	97
Tabla 11. T-Student comparación variable instrucciones cargos instalador y jefe instalador.	97
Tabla 12. T-Student comparación variable capacitación cargos instalador y jefe instalador.	98
Tabla 13. T-Student comparación variable Relación cargos instalador y jefe instalador. ...	98
Tabla 14. T-Student comparación variable presión cargos instalador y jefe instalador.	98
Tabla 15. T-Student comparación variable servicio al cliente cargos instalador y jefe instalador.	99
Tabla 16. T-Student comparación variable recursividad cargos instalador y jefe instalador.	99

Tabla 17. T-Student comparación variable formación cargos encuadernador y jefe encuadernador.....	100
Tabla 18. T-Student comparación variable conocimiento cargos encuadernador y jefe encuadernador.....	100
Tabla 19. T-Student comparación variable habilidad cargos encuadernador y jefe encuadernador.....	101
Tabla 20. T-Student comparación variable habilidad manejo cargos encuadernador y jefe encuadernador.....	101
Tabla 21. T-Student comparación variable agilidad cargos encuadernador y jefe encuadernador.....	101
Tabla 22. T-Student comparación variable capacitación cargos encuadernador y jefe encuadernador.....	102
Tabla 23. T-Student comparación variable Relación cargos encuadernador y jefe encuadernador.....	102
Tabla 24. T-Student comparación variable presión cargos encuadernador y jefe encuadernador.....	103
Tabla 25. Rendimiento mayor competencia orientación al cliente interno.....	106
Tabla 26. Rendimiento medio competencia orientación al cliente interno.	107
Tabla 27. Rendimiento menor competencia orientación al cliente interno.....	107
Tabla 28. Rendimiento mayor competencia habilidad analítica.	108
Tabla 29. Rendimiento medio competencia habilidad analítica.	108
Tabla 30. Rendimiento menor competencia habilidad analítica.	109
Tabla 31. Rendimiento mayor competencia de dinamismo.	109
Tabla 32. Rendimiento medio competencia de dinamismo.	110
Tabla 33. Rendimiento menor competencia de dinamismo.	110

Tabla 34. Rendimiento mayor competencia profundidad en el conocimiento de los productos.....	111
Tabla 35. Rendimiento medio competencia profundidad en el conocimiento de los productos.....	111
Tabla 36. Rendimiento menor competencia profundidad en el conocimiento de los productos.....	111
Tabla 37. Rendimiento mayor competencia credibilidad técnica.	112
Tabla 38. Rendimiento medio competencia credibilidad técnica.	112
Tabla 39. Rentabilidad menor competencia credibilidad técnica.	113
Tabla 40. Rendimiento mayor competencia tolerancia a la presión.	113
Tabla 41. Rendimiento medio competencia tolerancia a la presión.....	114
Tabla 42. Rendimiento menor competencia tolerancia a la presión.	114
Tabla 43. Rendimiento mayor competencia manejo de herramientas.	114
Tabla 44. Rendimiento medio competencia manejo de herramientas.....	115
Tabla 45. Rendimiento menor competencia manejo de herramientas.	115
Tabla 46. Rendimiento mayor competencia manejo de equipos de altura.....	116
Tabla 47. Rendimiento medio competencia manejo de equipo de altura.	116
Tabla 48. Rendimiento menor competencia manejo de equipo de altura.	117
Tabla 49. Rendimiento mayo competencia destreza en alturas.	117
Tabla 50. Rendimiento medio competencia destreza en alturas.	117
Tabla 51. Rendimiento menor competencia destreza en alturas.	118
Tabla 52. Rendimiento mayor competencia servicio al cliente.	118
Tabla 53. Rendimiento medio competencia servicio al cliente.....	119
Tabla 54. Rendimiento menor competencia servicio al cliente.	119
Tabla 55. Rendimiento mayor competencia de comunicación asertiva.	119

Tabla 56. Rendimiento medio competencia de comunicación asertiva.	120
Tabla 57. Rendimiento menor competencia de comunicación asertiva.	120
Tabla 58. Rendimiento mayor competencia de recursividad.	120
Tabla 59. Rendimiento medio competencia de recursividad.	121
Tabla 60. Rendimiento menor competencia de recursividad.	121
Tabla 61. Rendimiento mayor competencia de calidad del trabajo.	122
Tabla 62. Rendimiento medio competencia de calidad del trabajo.	122
Tabla 63. Rendimiento menor competencia de calidad del trabajo.	123
Tabla 64. Rendimiento mayor competencia habilidad analítica.	124
Tabla 65. Rendimiento medio competencia habilidad analítica.	124
Tabla 66. Rendimiento menor competencia habilidad analítica.	125
Tabla 67. Rendimiento mayor competencia de agilidad.	125
Tabla 68. Rendimiento medio competencia de agilidad.	126
Tabla 69. Rendimiento menor competencia de agilidad.	126
Tabla 70. Rendimiento mayor competencia orientación al cliente interno.	127
Tabla 71. Rendimiento medio competencia orientación al cliente interno.	128
Tabla 72. Rendimiento menor competencia orientación al cliente interno.	128
Tabla 73. Rendimiento mayor competencia profundidad en el conocimiento de los productos.	129
Tabla 74. Rendimiento medio competencia profundidad en el conocimiento de los productos.	129
Tabla 75. Rendimiento menor competencias profundidad en el conocimiento de los productos.	130
Tabla 76. Rendimiento mayor competencia credibilidad técnica.	130
Tabla 77. Rendimiento medio competencia credibilidad técnica.	131

Tabla 78. Rendimiento menor competencia credibilidad técnica.	131
Tabla 79. Rendimiento mayor competencia de tolerancia a la presión.....	132
Tabla 80. Rendimiento medio competencia de tolerancia a la presión.	132
Tabla 81. Rendimiento menor competencia de tolerancia a la presión.....	133
Tabla 82. Rendimiento mayor competencia de manejo de equipos industriales.	134
Tabla 83. Rendimiento medio competencia de manejo de equipos industriales.....	134
Tabla 84. Rendimiento menor competencia de manejo de equipos industriales.	135
Tabla 85. Rendimiento mayor competencia de manejo de herramientas.....	135
Tabla 86. Rendimiento medio competencia de manejo de herramientas.	136
Tabla 87. Rendimiento menor competencia de manejo de herramientas.....	136
Tabla 88. Propuesta Perfil del cargo Instalador del sector publicitario.	137
Tabla 89. Propuesta Perfil del cargo Encuadernador del sector publicitario.	139
Tabla 90. Funciones para cada cargo del organigrama de la pequeña empresa propuesto.	144
Tabla 91. Funciones para cada cargo el organigrama de mediana empresa propuesto.....	147
Tabla 92. Funciones para cada cargo del organigrama de gran empresa propuesto.	151
Tabla 93. Propuesta Evaluación de competencias cargo Instalador.....	179
<i>Tabla 94. Propuesta de evaluación de competencias para el cargo de encuadernador. .</i>	<i>183</i>
Tabla 95. Guía de observación implementada para el cargo encuadernador.	193
Tabla 96. Guía de observación implementada para el cargo de instalador.	194
Tabla 97. Modelo de entrevista focalizada implementada para el cargo encuadernador..	196
Tabla 98. Modelo de entrevista focalizada implementada para el cargo instalador.	197
Tabla 99. Modelo de entrevista focalizada implementada para el cargo jefe encuadernador.	198
Tabla 100. Modelo de entrevista focalizada implementada para el cargo jefe instalador.	200

Tabla 101. Coeficiente de alfa de cronbach aplicada a entrevista focalizada cargo instalador.....	202
Tabla 102. Coeficiente de alfa de cronbach aplicado a entrevista focalizada implementada de cargo encuadernador.	203
Tabla 103. Coeficiente de alfa de cronbach aplicada a entrevista focalizada cargo jefe instalador.....	204
Tabla 104. Coeficiente de alfa de cronbach aplicado a entrevista focalizada de cargo jefe encuadernador.....	206

Lista de Anexos

Anexo 1. Guía de observación del cargo Encuadernador.	193
Anexo 2. Guía de observación cargo Instalador.	194
Anexo 3. Modelo de entrevista focalizada por medio de cuestionario a cargo Encuadernador.	196
Anexo 4. Modelo de entrevista focalizada por medio de cuestionario a cargo Instalador.	197
Anexo 5. Modelo de entrevista focalizada por medio de cuestionario a cargo Jefe Encuadernador.	198
Anexo 6. Modelo de entrevista focalizada por medio de cuestionario a cargo Jefe Instalador.....	200
Anexo 7. Coeficiente de alfa de cronbach para entrevista de instalador.....	202
Anexo 8. Coeficiente de alfa de cronbach para entrevista de encuadernador.....	203
Anexo 9. Coeficiente de alfa de cronbach para entrevista de jefe instalador.....	204
Anexo 10. Coeficiente de alfa de cronbach para entrevista de jefe encuadernador.....	206
Anexo 11. Propuesta ergonomía, seguridad y salud en el trabajo de los instaladores y encuadernadores del sector publicitario.....	208

RESUMEN

En este trabajo de grado se planteó una propuesta de desarrollo integral basado en competencias laborales de los cargos de técnico de instalación y encuadernación de las empresas de Publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente, identificándose en el sector la necesidad de definir las competencias laborales necesarias para el óptimo desempeño de la labor propia de los cargos, ya que en la actualidad es un tema en furor entre las organizaciones, teniéndose aspectos importantes como reducir rotación de los cargos, criterios óptimos en los procesos de selección, optimizar la calidad del producto a entregar al cliente final, trabajo en equipo, competitividad en el sector y aportar al crecimiento personal y profesional necesario de los colaboradores de los cargos en estudio.

Para ello, se utilizaron como métodos de recolección de información las guías de observación de los cargos en estudio y entrevistas focalizadas a los instaladores, encuadernadores y jefes de los mismos, con estas se evidenció que los requerimientos de los jefes y lo realizado por los colaboradores no coincidían en muchas ocasiones, presentándose brechas y oportunidades de capacitación y de mejora.

Como conceptos básicos e importantes para el desarrollo de esta investigación se cuenta con el desarrollo integral y las competencias laborales, donde el primero es el reconocimiento de los diferentes saberes en la labor de los cargos mencionados, teniendo en cuenta tanto el desarrollo profesional como el personal de los funcionarios que están desempeñando las labores y las segundas, se manejaron desde diferentes conceptos dados por la literatura y donde las autoras lo establecen para el trabajo como una alternativa de mejora en el rendimiento de las personas y por ende, la competitividad y eficacia de las empresas de publicidad. Los saberes que encontraremos en este trabajo tienen que ver con el saber conocer, basado en nuevos; en el saber hacer, se encontraran estrategias y técnicas enfocadas y basadas en el desempeño de la labor y por último el saber ser, donde se observan las formas

de actuar de las personas, desarrollando competencias como la social y la actitud que se presenta en la vida diaria.

La propuesta de desarrollo integral aquí planteada se compone de:

1. Diccionario de competencias laborales de cada cargo con su definición y niveles requeridos.
2. Perfil de los cargos con su misión, funciones principales y conocimientos requeridos.
3. Definición de puesto de trabajo que muestra su ubicación en las organizaciones, aspectos ergonómicos, complexión física y cualidades humanas necesarias.
4. Propuesta de plan de capacitación que contiene propósito de formación, objetivos, índice temático, duración y más.
5. Propuesta de evaluación de competencias para evaluar la integralidad de las funciones del cargo.

Adicional, teniendo en cuenta que actualmente en el mundo laboral ha tomado mucha fuerza la seguridad y salud en el trabajo, por lo cual se aporta en factores requeridos para que los trabajadores tengan puestos de trabajo acordes a sus necesidades.

Palabras claves: Encuadernador, técnicos de instalación, competencias laborales, capacitación, empresa de publicidad, competitividad, desarrollo integral, desempeño, diccionario de competencias laborales, perfil de los cargos.

ABSTRACT

In this work of degree a proposal of integral development based on labor competitions of the positions of technician of installation and binding of the companies of Publicity of the Área Metropolitana Centro Occidente was raised, identifying itself in the sector the necessity to define the necessary labor competitions for the optimal performance of the work of the positions, since currently is a hot topic among organizations, having important aspects such as reducing turnover of the positions, optimal criteria in the selection processes, optimizing the quality of the product to be delivered to the final client, teamwork, competitiveness in the sector and contribute to the personal and professional growth necessary of the collaborators of the positions in study.

For this purpose, the observation guidelines for the positions under study and interviews focused on the installers, bookbinders and heads of the same were used as methods of information collection, with these it was evidenced that the requirements of the heads and what was done by the workers they did not coincide on many occasions, presenting gaps and opportunities for training and improvement.

Basic and important concepts for the development of this research are integral development and labor competencies, where labor competencies were handled from different concepts given by the literature and where the authors establish it for work as an alternative to achieve improvement in the performance of people and therefore the competitiveness and effectiveness of advertising companies, the integral development is the recognition of the different knowledge in the work of the aforementioned positions, taking into account both the professional development and the staff of the officials who are performing the tasks. The knowledge that we will find in this work has to do with knowing how to know, based on new knowledge in areas such as academic, professional and social; know-how will be strategies and techniques focused and based on the performance of the work and the development of

personal work and finally know how to be, where the ways of acting of people are observed, developing skills such as social and attitude that occurs in daily life.

The integral development proposal proposed here consists of:

1. Dictionary of labor competencies of each position with its definition and required levels.
2. Profile of the positions with their mission, main functions and required knowledge.
3. Definition of job that shows its location in organizations, ergonomic aspects, physical complexion and necessary human qualities.
4. Training plan proposal that contains the purpose of training, objectives, thematic index, duration and more.
5. Proposal of evaluation of competences to evaluate the integrality of the functions of the position.

Additionally, taking into account that occupational safety and health has taken a lot of force in the workplace, which is why it contributes to factors required for workers to have jobs that meet their needs.

Keywords: Binding, installation technicians, job skills, training, advertising company, competitiveness, integral development, performance, dictionary of labor competencies, profile of positions.

Introducción

El desarrollo de las competencias es uno de los temas que se encuentra en furor en muchas organizaciones. Actualmente las organizaciones tienden a determinar las competencias laborales, es decir, trabajan por identificar los comportamientos que las personas dominan mejor dentro de la organización en el desarrollo de sus actividades, atendiendo a su entorno y su estrategia empresarial, con el fin de producir un mejor rendimiento.

La persona misma es la que debe participar de manera activa en su propia formación, aprovechando al máximo las experiencias que obtenga de sus actividades diarias, lo cual resulta clave no sólo para desarrollar las competencias existentes, sino también para adquirir otras nuevas; tomando las competencias como una alternativa para lograr la mejora en el rendimiento de los individuos y por ende la competitividad de las organizaciones.

En el contenido de este trabajo, el lector tiene la oportunidad de conocer diferentes aspectos relacionados con la propuesta de desarrollo integral basado en competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores que requieren las empresas de publicidad en el Área Metropolitana Centro Occidente, competencias que aún no han sido establecidas y que son clave para aportarle a la competitividad de las empresas de este sector. Para el desarrollo de esta investigación se cuenta con los conceptos de desarrollo integral y competencia laboral, siendo el desarrollo integral el reconocimiento de los diferentes saberes en la labor de los cargos mencionados, teniendo en cuenta tanto el desarrollo profesional como el personal de los funcionarios que están desempeñando las labores y la competencia laboral tomada como alternativa de mejora en el rendimiento de las personas y en la competitividad y eficacia de las empresas de publicidad. Para la caracterización del desarrollo integral se tuvo en cuenta los saberes de saber hacer, saber ser y saber conocer, siendo estos la base para la construcción de la propuesta de los cargos en estudio.

En el capítulo inicial, se maneja toda la información relacionada con antecedentes de la idea, el problema de investigación y las bases fundamentales que encaminan, justifican y validan el desarrollo del trabajo. En el capítulo dos, se muestra el marco referencial del trabajo, lo que se hizo en el trabajo, en dónde y la normatividad vigente requerida. El capítulo tres, trata de cómo se llevó a cabo el estudio, especificando paso a paso el diseño metodológico que las autoras proponen en la formulación del trabajo. En el capítulo cuatro, se presenta el diagnóstico obtenido, indicando el análisis de los datos recopilados y la tendencia de los mismos y finalmente, se llega a las conclusiones y recomendaciones de la investigación en campo que requiere el trabajo en las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente.

Para la consecución del objetivo, se llevaron a cabo los siguientes pasos, el primero de ellos fue identificar las competencias laborales que se necesitan, para que estos cargos en estudio mejoren o mantengan su desempeño laboral. Posteriormente, se definieron las competencias laborales de los cargos en estudio, correspondientes a los instaladores y encuadernadores de las empresas de publicidad mediante el diseño y aplicación de un perfil por competencias; por último, se realizó un diagnóstico de las necesidades de capacitación.

Capítulo 1

El problema de investigación

1.1 Antecedentes de la idea

Cuando se habla de aportar al desarrollo integral de las personas, las autoras se refieren a estudiar que valores, actitudes y capacidades necesitan éstas para desarrollarse en los aspectos personales y profesionales. Para llegar a la participación activa de todas las personas y la mejora constante de productos, servicios, procesos y cultura del entorno laboral, se deben formar unas competencias laborales, mirando alrededor y adaptando un modelo de competencias, así como mirando al interior, tomando en cuenta sugerencias de empleados, innovando y fomentando la participación proactiva y el liderazgo eficaz.

La idea surgió de la experiencia vivida en el sector publicitario de una de las autoras, donde se detectó la necesidad de aportar las competencias laborales para el desarrollo integral de los cargos de instalación y encuadernación, dado que estas competencias no están aún determinadas y se requieren para establecer el perfil de los cargos mencionados en las empresas de este sector.

Para cumplir con esta necesidad, nació la idea de crear una propuesta de desarrollo integral que brinde a los empresarios de las empresas de publicidad, los técnicos de instalación y encuadernadores las competencias laborales necesarias para desempeñar su labor en las empresas de publicidad y que tengan al tiempo desarrollo humano y profesional, como también brinde la claridad a las empresas de cuál es el perfil que deben solicitar a la hora de la contratación.

1.2 Situación problema

Actualmente las organizaciones están trabajando en encontrar las competencias laborales necesarias para producir un rendimiento mayor, éstas se empiezan a determinar con los

comportamientos de las personas de la misma organización, poniendo especial cuidado con los que dominan mejor dentro de la misma en el desarrollo de sus actividades, atendiendo a su entorno y su estrategia empresarial, con el fin de aportar a la competitividad en el sector.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) presentó su informe "Perspectivas económicas de América Latina 2015: Educación, competencias e innovación para el desarrollo", en el cual se destaca de manera importante la necesidad de una mayor diversificación productiva y una mejor educación como elementos fundamentales para favorecer el crecimiento en Latinoamérica, sobresaliendo de manera importante que la región sea más productiva y más competitiva. Expone José C. Femat y Rodolfo Salazar (2015) que:

“El débil comportamiento de la productividad laboral en América Latina y el Caribe se puede revertir con una mejora de los niveles de educación de toda la población en América Latina, de las competencias de su fuerza laboral presente y futura, y del entorno y las políticas de innovación, las cuales constituyen un componente esencial para impulsar el crecimiento incluyente en la región”.

Adicional, mencionan que “destaca la necesidad de mejorar el vínculo entre el sistema educativo y el productivo, reforzando en particular la formación técnica” (Femat & Salazar, 2015), y especifican que hay grandes beneficios para las empresas relacionados con la certificación de competencias laborales debido a que esto ayuda a combatir la baja productividad, reducir errores y tiempos, así como disminuir riesgos de trabajo, en tanto que a los trabajadores les permite incrementar su motivación, promover la formalidad del empleo y ampliar sus posibilidades para la mejora salarial.

La instalación y la encuadernación en el sector publicitario no cuentan con un perfil y un proceso de desarrollo de los técnicos de instalación y encuadernadores, en contraste, con el

requerimiento de determinar las competencias laborales que requieren las empresas de publicidad para aportar al desarrollo integral de las personas como a la competitividad de la organización.

Adicional, de acuerdo a un estudio de LinkeIn donde dice que el mayor problema que tienen las agencias de publicidad es la rotación de personal, es decir, la pérdida de talento, lo que hace que exista pérdida de tiempo en empezar nuevamente con un proceso de selección y formar para lo que realmente se espera. Según datos de Jann Martin Schwarz, global director/agency holding companies (LinkeIn, 2016) “la pérdida global de talento de las agencias de publicidad está en el 25%, lo que lo hace más impactante es que de cada 4 empleados, las agencias perdieron de medio a uno”. Las razones por las que los trabajadores de marketing y publicidad están rotando tanto y acaban abandonando su trabajo es que la industria no cumple con lo que promete, sueldos bajos y posibilidades de crecimiento mínimas en el sector.

De acuerdo a visitas realizadas en litografías y a charlas con diferentes publicistas de la ciudad de Pereira, se evidenció que hay necesidades de que los funcionarios que ejercen los cargos de encuadernación e instalación cuenten con buen servicio al cliente, buen manejo de trabajo bajo presión y otras competencias que mejoran el desempeño de la labor y la productividad de las empresas de publicidad.

Causas:

- No hay una definición del perfil y del proceso de formación de técnicos de instalación y encuadernadores.
- No están definidas las competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores.

Efectos:

- No hay un requerimiento de competencias laborales.
- No se le está apostando al desarrollo integral de las personas en el sector publicitario.
- No basan el proceso de contratación en el perfil específico de los cargos de instalación y encuadernación.

1.3 Definición del problema

¿Cuál sería la Propuesta de desarrollo integral basado en las competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores que requieren las empresas de publicidad en el Área Metropolitana Centro Occidente?

1.4 Hipótesis

Con un desarrollo integral y establecimiento de competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores se aporta a la competitividad de las empresas de publicidad y se puede evitar mayor número de errores, daños y baja calidad en instalación y ensamble del producto respondiendo a la demanda y a los altos estándares de calidad que requieren los clientes del sector de publicidad en el Área Metropolitana Centro Occidente. Adicional, se aporta al desarrollo integral de personas que desempeñan los cargos de instalación y encuadernación de las empresas de publicidad.

1.5 Objetivo general

Diseñar una propuesta de desarrollo integral basada en las competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores que requieren las empresas de publicidad en el Área Metropolitana Centro Occidente.

1.5.1 Objetivos específicos.

- Caracterizar el proceso de desarrollo integral.
- Determinar las competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores.

- Establecer las necesidades de las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente con respecto a las competencias laborales necesarias para cargos en estudio.
- Diseñar un diccionario de competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores.
- Estructurar el proceso de desarrollo integral de las competencias laborales que requieren los técnicos de instalación y encuadernadores en el sector publicitario.
- Generar una propuesta de desarrollo integral basada en las competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores que requieren las empresas de publicidad en el Área Metropolitana Centro Occidente.

1.6 Justificación del estudio

Se ha dado una evolución de la persona en la organización a lo largo del tiempo; empezando cuando el trabajador se consideraba solo un recurso de producción; luego fue reconocido como un recurso vivo, inteligente, y productivo. Actualmente, el trabajador es reconocido como una persona inteligente y proactiva, capaz de tener responsabilidades e iniciativa. Ahora, de acuerdo a información obtenida de una tesis de la Pontificia Universidad Javeriana donde expresan “Trabajar con el talento humano en el siglo XXI implica preocupación por educar, capacitar, motivar y liderar personas que trabajen en la organización” (Torres & Torres, 2010).

Según tesis de la Universidad de Chile (Becerra & Campos, 2012) “El enfoque de competencias laborales presenta la productividad empresarial en términos de capacidades de los empleados, y de qué tan competentes son para realizar una tarea específica”, y teniendo en cuenta la mencionada frase “Las personas son nuestro activo más importante”, es fundamental interesarse en saber cómo llevar el potencial de los funcionarios a un nivel mayor.

Según artículo publicado en revista de Harvard Business (Casciaro & Souza Lobo, 2005) “Trabajar con gente capaz, propiciará la conformación de equipos de trabajos eficientes y eficaces, esto será mucho más beneficioso para la empresa y es allí donde se identificó y estableció prioridades en aquellas competencias laborales que son importantes desarrollar para un buen desempeño laboral”.

En la actualidad, no existe un modelo de competencias actitudinales en Colombia ligado al modelo de competencias técnicas a través del cual se pueda evaluar las capacidades del personal, la investigación científica propuesta por las autoras es para la definición de las competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores que requieren las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente, estableciendo los métodos para llegar al desarrollo integral y el perfil de las personas de estos cargos en este sector.

Hoy en día, las empresas de publicidad tienen la necesidad de tener personas capacitadas y con las competencias laborales necesarias para los cargos con el fin de reducir el número de errores, daños y baja calidad en instalación y ensamble de producto. La idea se presentó por la experiencia real vivida en el sector publicitario, donde se evidenció la necesidad de establecer las competencias laborales que debían tener los cargos mencionados para aportarle a la competitividad de las empresas.

Con la investigación, las autoras realizan un aporte de un diccionario de competencias laborales y una propuesta de desarrollo integral para establecer el perfil y plan de desarrollo de estos cargos, con la actividad en campo se espera obtener la información y datos relevantes para diseñar la propuesta de desarrollo integral, fortaleciendo las armas competitivas de este siglo que son las cualidades de la fuerza de trabajo manteniendo personas especializadas en los cargos de la organización.

1.7 Beneficios que conlleva

- Las empresas de publicidad se beneficiarán al tener definidas las competencias laborales y el perfil requerido para los cargos de técnicos de instalación y encuadernadores.
- El sector publicitario tendrá un diccionario de competencias laborales para los cargos de técnicos de instalación y encuadernadores, con sus respectivos niveles de formación y capacidades.
- Se caracterizará el proceso de desarrollo integral como una propuesta para los técnicos de instalación y encuadernadores del sector publicitario.
- Se estructurará un proceso de desarrollo integral para estos cargos que aporte a la competitividad del sector publicitario.

1.8 Limitaciones previsibles

- La falta de experiencia en el sector publicitario.
- Las visitas a las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente por tiempo y dinero.
- Como todas las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente no tienen instaladores y encuadernadores, se puede limitar el trabajo si no se encuentra un número adecuado para realizar el análisis y hacer la propuesta.
- Demora en la recolección de los datos en las empresas de publicidad de la muestra determinada.

Capítulo 2

Marco referencial

A continuación, se presenta la información que busca dar a conocer al lector los marcos utilizados por las autoras para recopilar datos enriquecedores y acercar la presente investigación al contexto actual de las competencias laborales requeridas para los cargos de encuadernadores e instaladores de las empresas de Publicidad de Pereira, Dosquebradas y La Virginia.

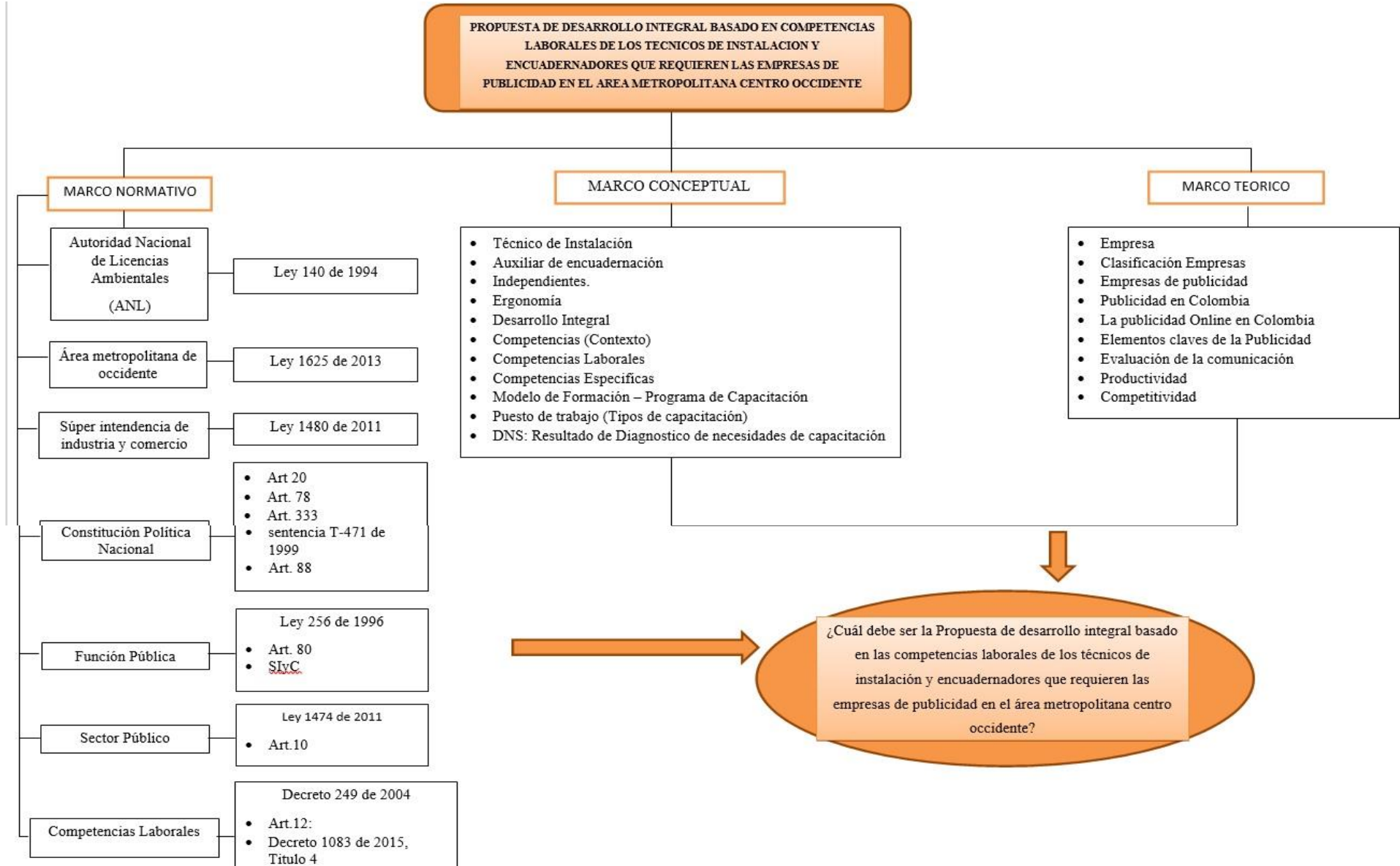


Figura 1. Hilo conductor marco teórico, conceptual y normativo. Fuente: Elaboración propia.

2.1 Marco teórico

2.1.1 Publicidad en Colombia.

Según artículo publicado en la página de Mercadeo y Publicidad sobre la historia de la publicidad mencionan que (Villegas, 2007) “La publicidad se realiza en Colombia desde que se inició la publicación de los primeros diarios. El primer anuncio comercial apareció en 1.801 en el periódico Correo Curioso, Erudito, Económico y Mercantil", editado por don Luis Fernando de Azuola y Jorge Tadeo Lozano, donde se anunciaba la venta de un esclavo mozo, de buen servicio, aparente para trabajo serio.

Su desarrollo posterior fue paulatino en la medida que surgieron nuevos medios, se incrementó la venta de artículos importados y se desarrolló la industria nacional. De acuerdo a Manuel Lorenzo Villegas en su libro de Historia de la Publicidad (2007) “Desde finales del siglo pasado surgieron una serie de empresas que requerían de la publicidad para impulsar sus ventas”. La razón por la cual en la actualidad todavía existen las agencias de publicidad, y se les da tanta importancia es debido a la necesidad de que haya una empresa que puedan satisfacer necesidades que el entorno cambiante vaya generando.

Colombia es uno de los referentes de la industria creativa latinoamericana, no solo por su propuesta de valor en producto sino por su aporte creciente a la economía del país. La creación publicitaria crece al año en el país a una tasa del 8,9 %, según la última encuesta satélite disponible del Dane, que tasó la contribución de este segmento a la economía del país en 1,21 billones de pesos, según cifras de 2013. En este rango medido se incluyen servicios de publicidad, producciones secundarias, consumo intermedio y valor agregado bruto.

Ximena Tapias del Porte, presidenta de la Unión Colombiana de Empresas Publicitarias (Ucep) y de la Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria (Conarp), dijo a EL COLOMBIANO que (2016) “si bien hay rezago en las cifras oficiales, el 2014 y 2015

reportaron crecimiento de doble dígito en dicho segmento”, este ofreciendo al país una oportunidad de crecimiento, siendo ya Colombia la tercera potencia creativa de la región después de Argentina y Brasil.

2.1.2 Publicidad online – Evolución de la comunicación.

La era de la información ya está en marcha, la rápida evolución y complejidad cada vez mayor de la tecnología de información suponen un desafío constante para los empresarios de las empresas de publicidad respecto a cómo aprovecharla para maximizar su valor. Las decisiones sobre la tecnología de la información tienen que brotar naturalmente del análisis de la empresa y deben estar alineadas funcionalmente las estrategias con la tecnología de información siendo una oportunidad para aumentar la capacidad competitiva de las empresas en el sector publicidad.

Lo que antes era considerado una novedad, hoy en día se ha convertido en algo necesario para hacer conocer al negocio, el internet cada vez es más importante como medio de comunicación, para acelerar procesos, para hacer trámites y para obtener todo tipo de información rápidamente. Las tendencias de los últimos años por parte de las compañías que quieren crecer o sobrevivir en el mercado actual, indican que estas cada vez más se preocupan por encontrar nuevas formas alternativas de llegarle al consumidor, y de estas alternativas la que muestra mayor participación y mayor crecimiento es la del mercadeo online.

Según el estudio realizado por el Interactive Advertising Bureau Colombia (IAB Colombia) (Britto, 2018) “la inversión total en medios digitales fue de \$600.330 millones en 2017 y creció un 33% logrando una participación del 22% en la torta publicitaria. De este total un 53,8% corresponde a móvil con \$322.880 millones y un 46,2% a escritorio con \$277.499 millones”.

Todo apunta a la recordación de marcas, según Raúl Ávila Forero en su opinión en la revista Dinero sobre “Así se mueve la publicidad en Colombia” (2018) “durante 2017, la inversión total en medio digitales fue de más \$600.000 millones a nivel nacional, y logró una participación del 22% dentro de los medios publicitarios solicitados, ocupando el segundo lugar después de la televisión nacional”. Respecto a sectores, los más dominantes fueron servicios con un 13,3%, comercio con el 10% y el automotriz con un 8,2% en participación. Y si aumentamos la perspectiva, el sector publicitario llega a participar con casi el 0,4% del PIB en la economía nacional, llegando a invertir al año más de \$4,5 billones.

En esencia, la "publicidad en internet" es una forma de comunicación impersonal que se realiza a través de la red y en el que un patrocinador identificado transmite un mensaje con el que pretende informar, persuadir o recordar a su público objetivo acerca de los productos, servicios, ideas u otros que promueve. Todo esto, con la finalidad de atraer visitantes hacia su sitio web, posibles compradores, usuarios, seguidores, etc.

La publicidad online cuenta con varias ventajas que le han dado un grado de importancia en la industria publicitaria. Una de estas es su bajo costo en relación con otros tipos de publicidad, siendo esta una alternativa para todo tipo de anunciante que no cuentan con grandes presupuestos para la comunicación de su empresa. Conjuntamente, la segmentación es otra característica de la pauta online, ya que se puede llegar a miles de usuarios a nivel local o internacional, lo cual depende de los objetivos de la campaña.

2.1.3 Empresa de publicidad.

La empresa según Idalberto Chiavenato (1994) "es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos", las autoras toman esta definición y la complementan diciendo que son un conjunto de personas que trabajan en

equipo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, cada una aportando sus conocimientos y capacidades en el desarrollo de sus actividades.

Las empresas se clasifican en sectores, los cuales son: Extractivas, de servicios, comercial, agropecuaria e industrial.

También se puede clasificar la empresa por su tamaño, siendo:

Grande: Su número de trabajadores excede a 100 personas.

Mediana: Número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100.

Pequeña: El número de trabajadores no excede de 20 personas.

Micro: El número de trabajadores no excede de 10.

Famiempresa: La familia es el motor del negocio convirtiéndose en una unidad productiva”. (fundacionandresarboleda, 2010).

Por el origen del capital, los cuales son: Público, privado y de economía mixta.

Las empresas están en constante cambio igual que las personas, se necesita personal altamente idóneo, capaz y con iniciativa que lleven a la motivación y al cumplimiento de objetivos.

Ahora bien, se entra en contexto con las empresas de publicidad que van a ser el campo de estudio de las autoras, para poder estudiar e identificar las competencias laborales de los técnicos en instalación y encuadernadores. De acuerdo al código CIIU (clasificación uniforme de las actividades económicas por procesos productivos), que proporciona un conjunto de categorías de actividades con las cuales podemos identificar la actividad económica a la que la organización pertenece y apuesta. La publicidad pertenece al código CIIU es 7310. (DIAN, 2015)

La publicidad es un ingrediente indispensable para cualquier empresa, es allí donde se presentan desventajas respecto a las grandes empresas a nivel nacional, y surgen las siguientes inquietudes ¿Cómo ven los clientes la empresa?, ¿Cómo se comunica la empresa con los clientes?, ¿Por qué los clientes compran allí?, ¿Cuál es la estrategia?, ¿Conocen el target? Para resolver esas preguntas están las empresas de publicidad, como un apoyo incondicional.

De acuerdo a Mariola García Uceda (2011, séptima edición) “La agencia de publicidad es una organización comercial independiente, compuesta de personas creativas y de negocios que desarrolla, prepara y coloca la publicidad, por cuenta de un anunciante que buscan encontrar consumidores para sus servicios o difundir sus ideas”; estas son organizaciones creativas especializadas, empresas con sentido humano que creen en los sueños y que luchan a diario codo a codo con los emprendedores que deciden ser empresarios y se dan la oportunidad de creer en ellos mismos.

Las empresas de publicidad se apasionan por ver a los clientes que con tenacidad se enfrentan día a día a los desafíos que se puedan presentar en el mercado, se inspiran por querer ser parte importante de los trabajos que tienen el propósito de sobrevivir en el mercado, posicionar la marca, ganar clientes nuevos, crecer e indudablemente mejorar la calidad de vida de las personas que trabajan en ellas.

Las empresas de publicidad clasificadas en el sector servicios, por ofrecer a los empresarios el servicio de comunicación estratégicas de sus empresas, ofrecen lo siguiente:

Diseño gráfico, papelería comercial (tarjetas de presentación, membretes, facturas, talonarios, afiches, volantes, carpetas, revistas, libros, brouchure, calendarios), impresión a gran formato (pendones, vinilos decorativos, backings), acrílicos (avisos, porta tarjetas, habladores, señalización).

2.1.3.1 Elementos claves de la Publicidad.

La publicidad aporta soluciones comunicacionales que garantizan la eficacia de la organización, los elementos claves son:

Público objetivo: Define el perfil de las personas a las cuales nos dirigiremos.

Problema: Inconveniente o motivo a resolver con la publicidad.

Posición: Analiza y valora el posicionamiento decidido para el producto en la mente del público objetivo.

Producto: Atributos y como se decide que sea percibido.

Prioridad, promesa o beneficio: Atributo principal del producto.

Prueba: Demuestra que el beneficio prometido es real, para generar confianza en el consumidor.

Presentación: Describe el tono y ritmo del mensaje, así como las demostraciones o los usos del producto.

Punto de referencia: Es creatividad, diferencia del producto y como posicionarse en la mente del consumidor.

Plataforma de difusión: Que medios y soportes se utilizará y de qué forma. (Uceda, Las claves de la publicidad, 2011, séptima edición).

2.1.3.2 Estructura Cultural y Competencia.

En el sector publicitario de Área Metropolitana Centro Occidente, se encuentran tres tipos de empresas:

Agencias: Estas se especializan en diseño, concepto y estrategias digitales y están enfocados a un mercado meta empresarial más alto.

Locales publicitarios: Medianas empresas que se especializan en la impresión litográfica y a gran formato.

Publicistas Independientes: Personas independientes que ofrecen y brindan publicidad puerta a puerta, estos se soportan en las medianas empresas para la impresión.

Con respecto a la competencia, los publicistas independientes crean alianzas estratégicas con las medianas empresas de los locales publicitarios, están son las que tienen las máquinas para imprimir; por otro lado, se presenta la competencia desleal entre los locales publicitarios con bajas desproporcionadas de precios con la intención de ganar más clientes.

Las agencias publicitarias no se consideran como competencia directa, sus costos son muy elevados por temas de diseños y concepto, en cambio, los locales publicitarios, el concepto de diseño se consigue a precios demasiados bajos.

Se trata de vallas, carteles publicitarios, paneles electrónicos, luminosos, cabinas telefónicas, banderolas, mobiliario urbano, publicidad móvil, publicidad estática.

2.1.4 Productividad y Competitividad.

La propuesta de desarrollo integral se aplicó a las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente con el fin de aportarle a la competitividad, productividad y al desarrollo laboral de los cargos de instaladores y encuadernadores, con los aportes y hallazgos que se encuentran en las empresas, se entregó un aporte para las competencias laborales en un diccionario que se propuso al igual que una propuesta de desarrollo integral para las personas que desempeñan los cargos estudiados.

La competitividad es según Valietti Pérez Bengochea (Bengochea, 2008) “la capacidad de una empresa u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan”; La competitividad de la empresa no sólo depende de sus costos

sino de su capacidad de innovación y mejora, de su flexibilidad y capacidad de adaptación, del cumplimiento de los plazos de entrega, de la calidad percibida y de la fidelidad de sus clientes como expresión de su satisfacción. Para todo ello, disponer de un personal bien formado e informado, motivado, creativo y participativo es determinante, además de tener bien definidas estrategias para el logro de los objetivos y la visión de la empresa.

Entonces, aparece la gestión por procesos con el fin de “mejorar la eficacia de la empresa, flexibilidad, orientación al cliente y adaptación al escenario competitivo, teniendo en cuenta el concepto de proceso” (Velasco, 2012 Madrid, quinta edición revisada y actualizada).

La gestión por procesos toma a la empresa como un sistema integral de procesos, en el que éstos son la base para los cambios y mejoras estratégicas en la organización. El conocimiento y mejora de los procesos de las empresas de publicidad puede ser muy importante no sólo para la correcta gestión y aprovechamiento sino para tener una seguridad real de cómo puede ayudar a crecer y a tener controlada la capacidad empresarial.

Es fundamental para el análisis de campo que se requiere de las empresas de publicidad poder construir la propuesta de desarrollo integral basado en competencias laborales, la identificación y evaluación de los procesos de las empresas especialmente de los cargos de técnicos de instalación y encuadernadores en el sector publicitario, son importantes para hallar carencias, posibles mejoras y generar una estrategia adecuada para dichos cargos.

En efecto, de acuerdo con el artículo de satisfacción laboral y productividad de una revista de psicología se tiene que (Atalaya, 1999) “la productividad y las competencias son componentes inevitables de las relaciones laborales, en tanto que dicen referencia al resultado, modos y capacidades de la persona y a las condiciones en que presta su energía de trabajo”.

2.2 Marco conceptual

En Colombia no están los cargos de técnico de instalación y encuadernadores definidos, no hay ningún instituto ni escuela que capaciten en estos cargos pertenecientes sus labores al sector publicitario, por lo cual las autoras establecieron una definición de los cargos de acuerdo a lo que encontraron en las ofertas de trabajo de las empresas de publicidad y en lo que ellas han visto en el campo de este sector por experiencia.

2.2.1 Técnico en instalación.

OBJETIVO

Realizar las actividades en el Área de producción con altos estándares de calidad de acuerdo a las normas de seguridad para la producción e instalación de piezas publicitarias.

FUNCIONES DEL CARGO

- Elaboración e instalación de avisos publicitarios.
- Instalación de vinilos adhesivos.
- Manejo de piezas publicitarias.
- Manejo de sustratos flexibles y rígidos (Acrílico, poliestireno, cartón, mdf, etc.).
- Metrología.
- Sistema de iluminación.
- Armado de avisos luminosos.
- Manejo de corte y pulido de hierro y aluminio.
- Electricidad Básica.
- Funciones de instalación en alturas (Curso de alturas).

Instaladores de publicidad (oferta de empleo):

De acuerdo a estas ofertas de empleo, se determinó las características, responsabilidades y funciones de los técnicos de instalación requeridos por las empresas de publicidad:

“Importante empresa del sector de publicidad requiere para su equipo de trabajo VINILISTA O INSTALADOR con experiencia mínima de 1 año en el cargo, conocimiento en manejo de laminadora, corte, refilar, termo formado, manejo de sustratos flexibles y rígidos, metrología, sistema de iluminación, armado de caja de luz, manejo de corte y pulido de acrílicos, sistema de anclaje y metrología”. (www.computrabajo.com.co, 2016).

Otra oferta que se encontró fue:

“Instalador y oficios varios, preferibles con experiencia en alguna de las siguientes Áreas: publicidad, vinilos, armado de muebles, Drywall, Pintura, Electricidad Básica, manejo de herramientas de mano (taladro, pulidora etc). Disponibilidad de tiempo para trabajar turnos diurnos y/o nocturnos. Salario básico con prestaciones de ley”. (www.computrabajo.com.co, 2016).

Instalador de publicidad
Santiago, Metropolitana de Santiago
 ...Quezada Position Type: Full-time Experience: 1 necesito urgente instalador de publicidad y eventos publicitario interesado comunicarse con Jose Castañeda
 Hace +30 días en Muamat
 Ofertas de empleo similares: [instalador publicidad santiago](#)

Instalador de publicidad
Coascada23 - Santiago, Metropolitana de Santiago
 Se ofrece trabajo a instalador de publicidad que sea comprometida y tenga ganas de tener un trabajo estable. Debe tener experiencia en instalación de adhesivos...
 Hace +30 días en Vivastreet
 Ofertas de empleo similares: [publicidad](#)

Instalador de Publicidad en Terreno
BT Recruit - Antofagasta, Antofagasta
 >Se Solicita personal capacitado para cubrir la siguiente vacante: Instalador de Publicidad en Terreno >Imprescindible contar con las siguientes...
 Hace 12 días en Jobsafari

Instalador pz publicidad
BT Recruit - Santiago, Metropolitana de Santiago
 Instalador Gráfica con experiencia comprobable, instalación adhesivos, vehiculos, telas PVC etc.
 Hace +30 días en Jobsafari
 Ofertas de empleo similares: [instalador adhesivos](#)

Instalador De Publicidad Terreno
Dm Pop - Maipo
 Importante agencia de marketing y publicidad, especializada en puntos de venta. Busca instaladores de campañas publicitarias en terreno. Personal con...
 Hace 5 días en Buscojobs

Figura 2. Oferta de empleo técnico de instalación.

Fuente: empleo.trovit.d/trabajo-instalador-publicidad

Instalador de material publicitario - Motorizado Grupo Armar S.A.S Se solicitan hombres mayores de 20 años para laborar de Lunes a Sábado, responsables, honestos y comprometido con su...	21 octubre Atlántico Mercadotecnia / Publicidad / Comunicación
Instaladores De Publicidad Sin Experiencia Gran Convocatoria Viernes 9 De Septiembre Activos GRAN OPORTUNIDAD LABORAL....Importante compañía líder en el mercado, solicita para su equipo de trabajo, promotores,...	20 octubre Bogotá, D.C. Ventas
Gran Convocatoria servicio al cliente e instalador de publicidad - Tener MOTO y presentarse el día jueves 25 de agosto Importante empresa del sector Importante multinacional de la ciudad de Medellín requiere personal bachiller CON O SIN experiencia laboral para...	19 octubre Antioquia Mercadotecnia / Publicidad / Comunicación
Instalador de POP Jose G. - Publicidad Accion Importante empresa dedicada a la distribución e instalación de material POP, requiere instaladores, bachiller con...	19 octubre Bogotá, D.C. Mantenimiento y Reparaciones Técnicas

Figura 3. Oferta de empleo técnico de instalación.

Fuente: www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/?q=instalador%20publicidad

Información general	Descripción
Instalador de Publicidad Medellín, Antioquia Kitempleo Hace 4 días	Descripción Se solicita Personal con experiencia en instalaciones publicitarias y fabricacion de estructuras metalicas con conocimiento basico de herramientas de mano(taladros, pulidora etc) con disponibilidad para trabajar en horarios rotativos Características Reportar Empresa Confidencial Ver empleo

Figura 4. Oferta de empleo técnico de instalación.

Fuente: <https://empleo.trovit.com.co/listing/instalador-de-publicidad.175-h1m1MQ11>

2.2.2 Auxiliar de Encuadernación.

OBJETIVO

Realizar las actividades en el Área de producción con altos estándares de calidad de acuerdo los parámetros de la producción de publicidad comercial impresa en papel.

FUNCIONES DEL CARGO

- Intercalar y des intercalar publicidad.
- Conteo de hojas.
- Empaque de periódicos y revistas.
- Terminados manuales y mecánicos de libros, revistas, catálogos, laminas, fundas.
- Plegados y grapado.
- Revisión de material, llevar control de calidad del producto.
- Diligenciar registro del proceso.
- Enganchar.
- Coser.
- Pasta dura.

Auxiliar De Encuadernación (Oferta empleo)

De acuerdo a estas ofertas de empleo, se determinó las características, responsabilidades y funciones de los técnicos de encuadernación requeridos por las empresas de publicidad:

“Importante empresa requiere de manera inmediata auxiliares de encuadernación, su función terminados manuales y mecánicos de libros, revistas, catálogos, laminas, fundas,

plegados grapado revisión de material, llevar control de calidad del producto, diligenciar registro del proceso, debe contar con 1 año de experiencia” (empleo, 2016).

Otra oferta que se encontró fue:

“Importante empresa del sector litográfico, Ubicado en ALAMOS solicita para su equipo de trabajo Mujeres y Hombres con experiencia mínima de 3 meses en Áreas de producción llevando a cabo todo el proceso de intercalar, des intercalar publicidad, conteo de hojas, alistamiento y empaque de periódicos y revistas, no es necesaria experiencia en artes gráficas o plantas” (empleo. mitula, 2016).

Sobre la ofertaPublicada: Ayer, 09:48 p. m. (actualizada)

Salario

- \$ 1.000.000,00 (Mensual)

Localización

- Bogotá, D.C., Bogotá, D.C.

Descripción

- importante empresa dedicada al sector litográfico solicita 30 encuadernadoras bachilleres con experiencia mínima de 6 meses en el cargo horario de domingo a domingo con un día compensatorio entre semana salario por producción promedio salarial \$1000000 + carga prestacional + auxilio de transporte
- Cantidad de vacantes: 60

Requerimientos

- Educación mínima: Educación Básica Primaria
- Disponibilidad de viajar: No
- Disponibilidad de cambio de residencia: No

Imprimir

Aplicar

Siguiente >

Figura 5. Oferta de empleo auxiliar de encuadernación.

Fuente: <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-encuadernadoras-con-minimo-6-meses-de-experiencia-en-bogota-dc-50D63658CEE7BB56>

Encuadernadoras artes graficas - tiempo completo en Bogotá, D.C. - Mor

Moreno Ramirez Impresores EU
 Empresa de artes graficas impresion de toda clase de papeleria comercial etc. constituida en el año 2.006
 Empresa del sector Venta al consumidor, localizada en Bogotá, D.C., De 1 a 5 trabajadores

Sobre la oferta Publicada: 7 junio (actualizada)

Salario

- \$ 750.000,00 (Mensual)

Localización

- Bogotá, D.C., Bogotá, D.C.

Descripción

- Se requiere encuadernadora habil para el area de encuadernacion, que tenga amplia experiencia en: revisar, levantar libretas, plegar, coser catologos libretas revistas etc. pegar carpetas sobres, encolar, empacar.
- Fecha de contratación: 09/07/2017
- Cantidad de vacantes: 2

Requerimientos

- Educación mínima: Educación Básica Secundaria
- Años de experiencia: 6
- Conocimientos: Microsoft Word
- Disponibilidad de viajar: No
- Disponibilidad de cambio de residencia: No

[< Anterior](#)
[Imprimir](#)
[Aplicar](#)
[Siguiende >](#)

Figura 6. Oferta de empleo auxiliar de encuadernación.

Fuente: <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-encuadernadoras-artes-graficas-tiempo-completo-en-bogota-dc-B73B7071170A1DD7>

También se encontró un curso intensivo de encuadernación básica en cd's en Palermo, Argentina. Las autoras realizaron la investigación sobre estos cargos en Latinoamérica, con el fin de determinar característica y tener una base para la observación de las personas que realizan esta labor en campo.



Figura 7. Curso intensivo técnico de encuadernación.

Fuente: <http://listado.mercadolibre.com.co/curso-de-encuadernacion-artesanal>

Se encontró además una carrera de técnico de encuadernación de libros en Argentina, en la Biblioteca Nacional Mariano Moreno, donde especifica (Moreno, 2016) “Los contenidos de la Diplomatura se estructuran en seis (6) Módulos sucesivos de carácter trimestral y en cinco (5) Seminarios teóricos de cuatro clases de tres (3) horas de duración”.

Figura 8. Carrera técnico de encuadernación.

Fuente: <http://www.aulafacil.com/cursos/t698/manualidades/manualidades/encuadernacion-artesanal>

2.2.3 Trabajadores Independientes.

En Colombia, cuando una persona inicia su vida productiva, puede ser trabajador dependiente o independiente. Los primeros son aquellos que tienen un contrato individual de trabajo con un empleador, no importa si es a término fijo, indefinido, por obra o labor. Los segundos, es decir los independientes, son aquellos que tienen un contrato de prestación de servicios o que han optado por trabajar de manera independiente, es decir, sin estar bajo la subordinación de alguien.

Aunque mucho se habla de los contratos de trabajo, gran parte de la población ha optado por ser independiente, sea por emprendimiento o porque no se han dado las oportunidades para estar ligados a una empresa. Ahora bien, la vida laboral como independiente es muy distinta a la del dependiente; recordemos de acuerdo a artículo de Derecho Laboral en la página Actualícese que (2016) “cuando se tiene un contrato de trabajo ciertas cargas son asumidas por el empleador, las cuales en ausencia de este recaen en cabeza del independiente, por ejemplo, la afiliación y pago de aportes”.

De acuerdo con un informe elaborado este año por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) (2015) “en Colombia, el 47% de los trabajadores es asalariado y el 45% es independiente”.

2.2.4 Ergonomía laboral, según la seguridad y salud en el trabajo.

En la página de la Asociación Española de ergonomía dice que esta es (2017) “el conjunto de conocimientos de carácter multidisciplinar aplicados para la adecuación de los productos, sistemas y entornos artificiales a las necesidades, limitaciones y características de sus usuarios, optimizando la eficacia, seguridad y bienestar”. Por tanto, las autoras apoyadas de la teoría definen que la ergonomía tiene por objetivo lograr que las labores que desempeñan los trabajadores sean adaptadas a cada una de las capacidades con las que cuenta, siempre

teniendo presente sus posibilidades como ser humano. De esta manera, lo importante de la ergonomía se centra en lograr disminuir la cantidad de errores, evitar al máximo los esfuerzos extremos físicos, teniendo como recompensa la disminución de las lesiones y enfermedades que se presentan a nivel laboral, obteniendo mejores resultados en la producción y un mejor estilo de vida saludable.

Existen entonces factores sobresalientes que son esenciales para el cumplimiento de los requisitos que permiten el desarrollo de una buena ergonomía, como que al desarrollar las tareas, es necesario utilizar de forma adecuada los elementos requeridos para la labor, utilizar una silla confortable que le permita al trabajador desarrollar su tarea de forma apropiada, realizar las pausas activas y un uso adecuado de descansos, lugares adecuados de trabajo que cumplen con los estándares de salud y seguridad en el trabajo.

2.2.4.1 Objetivos de la ergonomía.

Es evidente que las ventajas de la ergonomía pueden reflejarse de muchas formas distintas: en la productividad y en la calidad, en la seguridad y la salud, en la fiabilidad, en la satisfacción con el trabajo y en el desarrollo personal. Este amplio campo de acción se debe a que el objetivo básico de la ergonomía es conseguir la eficiencia en cualquier actividad realizada con un propósito, lograr el resultado deseado sin desperdiciar recursos, sin errores y sin daños en la persona involucrada o en los demás. No es eficaz desperdiciar energía o tiempo debido a un mal diseño del trabajo, del espacio, del ambiente o de las condiciones de trabajo. La ergonomía busca garantizar que el entorno de trabajo esté en armonía con las actividades que realiza el trabajador, lograr conseguirlo no es tan fácil debido a que el operador humano es flexible, adaptable y aprende continuamente, pero las diferencias individuales pueden ser muy grandes, estas diferencias se pueden evidenciar en la constitución física y en la fuerza con la que se cuenta, siendo un poco más fáciles de

identificar, pero también se encuentran otras diferencias como lo son las diferencias culturales, de estilo o de habilidades que son más difíciles de identificar.

En vista de lo complejo de la situación, podría parecer que la solución es proporcionar un entorno flexible, en el que el operador humano pueda optimizar una forma específicamente adecuada de hacer las cosas. Desafortunadamente, este enfoque no siempre se puede llevar a la práctica, ya que la forma más eficiente no siempre resulta obvia y, en consecuencia, el trabajador puede seguir haciendo una cosa durante años de forma inadecuada o en condiciones inaceptables. Así, es necesario adoptar un enfoque sistemático, este partir de una teoría bien fundamentada, establecer objetivos cuantificables y contrastar los resultados con los objetivos.

Con respecto a la seguridad y salud en el trabajo se toma como referencia el concepto contemplado por la Organización Internacional del Trabajo, donde se dice que (2008) “La salud y la seguridad laborales constituyen una disciplina muy amplia que abarca múltiples campos especializados”. En su sentido más general, debe tender a:

El fomento y el mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación.

La prevención entre los trabajadores de las consecuencias negativas que sus condiciones de trabajo pueden tener en la salud.

La protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud.

La colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales.

La adaptación de la actividad laboral a los seres humanos (2008).

Basados en la teoría se puede contemplar que el ser humano requiere de un completo bienestar integral que permite que el desempeño de su labor sea óptimo y cumpla con los

distintos estándares de cuidado y protección, también es necesario que el empleador pida y exija a sus trabajadores el cumplimiento de las normas y reglas requeridas para el cumplimiento legal de las labores para ello se tomó referencias para sustentar cuáles son los cuidados y elementos de protección necesarios que los instaladores y encuadernadores deben utilizar para contar con una adecuada seguridad.

Para tener en cuenta los instaladores son trabajadores que desempeñan su tarea en las alturas y según lo vivido en la experiencia este debe cumplir con algunos requisitos que bien son obligatorios y en algunas instituciones no se tienen en cuenta a la hora de desempeñar la labor, entre estos requisitos se encuentran:

1. Partiendo con base en información de la página web de Unimsalud, servicios de salud ocupacional, dice que (2015) “El personal que va a desempeñar la labor debe recibir una capacitación por una entidad que sea autorizada y que cuente con entrenadores que se encuentren certificados”. Según la teoría dicho certificado debe contar por lo menos con 8 horas de formación y debe realizarse las labores por lo menos en una altura superior a 1,50 metros.
2. El capacitado debe asistir a todo el curso de capacitación y tendrá la obligación de recapitarse cada año como un proceso de actualización.
3. Al momento de desempeñar la labor el trabajador debe contar con los permisos necesarios para dicha tarea, es decir, que debe informar a la persona a cargo para que se sepa de su labor y para que tenga presente cuales son los cuidados y “derechos” en caso de accidente con los que cuenta.
4. El trabajador según lo aprendido en su capacitación debe tener presente todas las medidas de protección que son necesarias para el cumplimiento de su tarea, de manera apropiada como lo son las líneas de vida, arnés adecuado para cuerpo completo, debe tener puntos de anclaje claros y los respectivos mecanismos y conectores.

5. Es necesario que el trabajador delimite y señalice de forma adecuada la zona que está en peligro al momento de realizar la tarea.

6. Y, por último, con base en información de la página web de Oips, especialistas en prevención y protección contra caídas, dice que “debe contar con los elementos necesarios para la protección personal, como lo son cascos de resistencia, gafas de seguridad, protección auditiva si es necesaria, ropa de trabajo de acuerdo a los factores de riesgo y condiciones climáticas”.

La labor de encuadernadores es totalmente manual y en la misma posición para estos se analiza cuáles son las recomendaciones desde la seguridad y salud en el trabajo para estas personas, en lo que se refiere a los principales riesgos ergonómicos asociados al trabajo de oficina se pueden agrupar en las siguientes categorías:

1. Riesgos relacionados con la Carga Postural.
2. Riesgos relacionados con las Condiciones Ambientales.
3. Riesgos relacionados con Aspectos Psicosociales.

Como elementos importantes a tener en cuenta para el desarrollo de la labor de encuadernación en su puesto de trabajo se puede mencionar que es importante:

- Tener una silla con la altura apropiada según su tamaño y que sea ergonómica.
- Una mesa con buenos ajustes y con una altura proporcional a su cintura.
- Un descanso pies.
- Buena iluminación.

Con esto se puede concluir entonces que para cada labor es importante tener recomendaciones tanto en su puesto de trabajo como lo relacionado con su seguridad, cada empleador debe esmerarse porque su empleado cumpla con los requisitos necesarios para el desempeño de la labor y también es responsabilidad del trabajador cumplir y hacer cumplir sus derechos, todo esto para que su seguridad y ergonomía sea la apropiada.

2.2.4 Desarrollo Integral.

Para llegar al desarrollo integral de las personas en los cargos de técnicos de instalación y encuadernadores en el sector publicitario, las autoras adoptaron los aportes brindados por la revista Coepes (2016) donde se encuentra que el desarrollo integral radica en lo que está queriendo el ser humano. Sin embargo, se puede establecer que el desarrollo integral no se busca o resulta solo desde la escuela también tiene punto de partida desde la cultura y región en la que se vive.

El desarrollo integral se entiende desde dos sentidos, siendo este como norma o como herramienta. Buscar un desarrollo integral implica tener intención de hacerlo y toda ella implica orientaciones que se dan producto de posiciones sociopolíticas, socioculturales y socio-históricas. Buscar el desarrollo integral necesariamente remite a la problemática sobre hacia dónde se perfilará al ser humano.

Para llegar al desarrollo integral de las personas en los cargos de técnicos de instalación y encuadernadores en el sector publicitario, las autoras adoptaron los aportes del autor Manuel Alfonso Garzón Castrillón sobre el desarrollo organizacional que (2005) “busca el desarrollo y realización de los objetivos generales de la organización, coincidiendo con las metas particulares de los individuos que la integran”.

Por lo cual, las autoras pudieron definir el desarrollo integral como el reconocimiento de los diferentes saberes en la labor de los cargos mencionados, teniendo en cuenta tanto el desarrollo profesional como el personal de los funcionarios que están desempeñando las labores.

Para lograr el desarrollo integral de la persona es necesario entenderla integrando cada aspecto y ámbito en el cual se desenvuelve, estos ámbitos son sentidos de la vida, virtud, hábitos saludables, sociedad, trabajo y familia, es decir, implica ayudar a la persona a que

evolucione en todos sus aspectos como lo son lo emocional, lo cognitivo, lo social y lo afectivo.

También se hace importante mencionar que el desarrollo organizacional busca de acuerdo a Manuel Alfonso Garzón Castrillón (2005) “lograr un cambio planeado de la organización de las necesidades y exigencias o demandas de la misma, siempre sobre los valores, actitudes, relaciones y clima organizacional, más sobre las personas que sobre los objetivos, estructura y técnicas de la organización”.

Objetivos básicos del desarrollo integral

Las autoras tienen en cuenta los objetivos expuestos por el autor en el libro “El desarrollo organizacional y el cambio planeado”, objetivos que son claros y son ideales para ponerlos en práctica:

- Obtener o generar informaciones objetivas y subjetivas sobre las realidades organizacionales.
- Reconocer las realidades organizacionales, para diagnosticarlas y solucionar problemas.
- Diagnosticar problemas y situaciones insatisfactorias.
- Establecer un clima de confianza.
- Desarrollar las potencialidades de los individuos.
- Desarrollar la capacidad de colaboración entre individuos y grupos, que conduce a la sinergia de esfuerzos y al trabajo en equipo.
- Buscar nuevas fuentes de energía, liberar la energía bloqueada en individuos y grupos.
- Armonizar e integrar las necesidades y objetivos de la empresa y de quienes forman la empresa.
- Estimular las emociones y sentimientos de las personas.

- Despertar o estimular la necesidad de establecer objetivos, metas y fines que sean medidos y orienten a la programación de actividades y evaluación de los desempeños.
- Despertar la conciencia para que existan valores y concepciones sobre el comportamiento de las personas en las organizaciones.
- Examinar el cómo, cuándo, dónde y cuánto, los valores, concepciones y cultura influyen sobre los objetivos, métodos, procesos, comportamientos, desempeños y resultados obtenidos.
- Analizar la adaptación del funcionamiento de la organización. (Castrillón, 2005)

Para lograr el desarrollo integral de la persona es necesario entenderla integrando cada aspecto y ámbito en el cual se desenvuelve, estos ámbitos son sentidos de la vida, virtud, hábitos saludables, sociedad, trabajo y familia, es decir, implica ayudar a la persona a que evolucione en todos sus aspectos como lo son lo emocional, lo cognitivo, lo social y lo afectivo.



Figura 9. Desarrollo humano integral.

Tomado de: <https://es.slideshare.net/jdsanchez10/desarrollo-e1-1-1>

2.2.5 Competencias laborales.

Para determinar las competencias laborales se requiere compromiso serio por parte de las personas que integran la organización, se toman desde las mismas experiencias, aprovechando nuevas observaciones para aprender día a día en función de las actividades

diarias del puesto de trabajo para así desarrollar las competencias laborales y mejorar las existentes.

El concepto de Competencias Laborales fue utilizado por primera vez en los años 70's gracias a las investigaciones realizadas por David McClelland, las cuales se enfocaban a identificar las variables que permiten explicar el desempeño en el trabajo. Así mismo, McClelland identificó los distintos niveles de rendimiento de los trabajadores por medio de una serie de entrevistas y observaciones enfocándose en las características y comportamientos de las personas.

Para ubicar un poco más este tema en los últimos años se encuentra: Marelli (2000): Define la competencia como “una capacidad laboral, medible, necesaria para realizar un trabajo eficazmente, es decir, para producir los resultados deseados por la organización. Está conformada por conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que los trabajadores deben demostrar para que la organización alcance sus metas y objetivos”.

También es una habilidad respecto a un dominio básico, pero, sobre todo, implica regulación, monitorización y capacidad de iniciativa en el uso y desarrollo de dicha habilidad (Weinert, 2001).

Según Marín (2002), se entiende las competencias como “un recurso del sujeto para el logro de sus proyectos de vida, más allá de una exigencia externa inmediata”. Así mismo, la competencia es un “saber hacer” en un contexto determinado, es saber qué tan capaz y hábil una persona es para realizar una tarea. Adicionalmente, las competencias se caracterizan por: ser características personales medibles y observables, están asociadas a desempeños superiores y sobresalientes, están relacionadas con las misiones y objetivos estratégicos de las organizaciones, tienen sentido en contextos particulares.

Según Valdés Pérez (2005), es evidente que lo que contribuye a la excelencia organizacional no son solo los recursos materiales de las empresas, sino estos en conjunto

con la base de la competitividad de la organización que está conformada por un conjunto de competencias desarrolladas por los colaboradores de la empresa, siendo estas las que brindan las herramientas necesarias para poder acceder a nuevos productos y nuevos mercados.

Podríamos entonces determinar que gracias a todos estos conceptos brindados por la literatura a cerca de lo que son las competencias y lo relacionado con lo laboral dichos contenidos se encuentran ilustrados en los cinco tipos de características competenciales propuestas por Lyle M. Spencer y Signe M. Spencer, como lo son:

1. Motivaciones que determinan el comportamiento de las personas hacia determinados tipos de acciones: logro, afiliación y poder.
2. Rasgos del carácter que justifican los tipos de reacciones ante determinadas situaciones.
3. Capacidades personales, valores relacionados con las actitudes, valores y auto-imagen.
4. Conocimientos. Conjunto de conceptos relacionados con las habilidades asociadas al desempeño.
5. Habilidades, capacidad para realizar determinado tipo de actividades físicas y mentales (1993).

Las autoras toman el concepto de lo que son las competencias y en especial las laborales y proponen las de los técnicos de instalación y encuadernadores para el sector publicitario como una alternativa para lograr mejora en el rendimiento de las personas que desempeñan los cargos en estudio y por ende la competitividad y eficacia de las empresas de publicidad. Gracias a este trabajo las autoras pudieron determinar que las competencias laborales son una necesidad en las organizaciones de publicidad es por ello que se apoyan en la siguiente cita donde las competencias laborales se mencionan como una prioridad:

La Ministra de Educación Nacional Cecilia María Vélez White establece como prioridad las competencias Laborales Generales (CLG) porque:

- Se requieren nuevas organizaciones basadas en redes y equipos de trabajo, que usen tecnologías y procesos flexibles y que tengan en cuenta a los clientes.
- El país necesita personas versátiles y polivalentes.
- Los empresarios colombianos tienen en cuenta el comportamiento ético y las capacidades para comunicarse, trabajar en equipo y manejar recursos e información.
- Ayuda en el proceso de la formación necesaria para ingresar a la educación técnica, tecnológica o universitaria, porque enriquece la estructura cognitiva de los estudiantes.
- Sirve para la construcción del proyecto de vida de los jóvenes (White, 2006).

2.2.5.1 Tipos de competencias.

Las competencias se dividen en:

- Las genéricas, que son los rasgos distintivos que tiene un empleado en un puesto determinado. Son las capacidades misionales que deben tener los empleados en los puestos de trabajo.
- Las específicas, son los comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su función.

Las autoras tuvieron en cuenta la clasificación de las competencias para la elaboración del diccionario de competencias laborales para los técnicos de instalación y encuadernadores del sector publicitario, y están de acuerdo con que la persona misma es la que debe participar de manera activa en su propia formación, aprovechando al máximo estas experiencias y las ofertas brindadas por el entorno y la organización, lo cual resulta clave no sólo para desarrollar las competencias existentes, sino también para adquirir otras nuevas.

Con esta clasificación, las autoras asumieron que hay competencias generales que sirven para todos los cargos porque son propias de la organización como filosofía organizacional y unas competencias específicas que son propias del saber de cada cargo.

Como consecuencia de estas clasificaciones encontramos que los distintos autores proponen y presentan diferentes listas de competencias requeridas, sean de un tipo u otro, como por ejemplo la establecida por Thornton y Byham (1982) donde se intenta reunir un grupo de competencias genéricas o supra-competencias para los llamados mandos de alto nivel, o la propuesta por Dulewicz (1989) tocante a los mandos intermedios, u otras, que según Levy-Leboyer (1997) son confeccionadas por los propios especialistas de Recursos Humanos de una determinada empresa, en función de un sistema de competencias propio, y que en su gran mayoría aún permanecen sin editar, ya que son confeccionadas por la empresa para su consumo.

Actualmente las organizaciones tienden a determinar, atendiendo a su entorno y su estrategia empresarial, cuáles son las competencias que realmente producen un rendimiento superior, empleando para esto unas u otras técnicas, a las cuales nos estaremos refiriendo en los párrafos que siguen.

Teniendo claras las competencias laborales, se debe generar un perfil por competencias para los cargos dentro de la organización, todos los puestos de trabajo llevan asociados un perfil de competencias, éstas son las exigibles para cada puesto que permitan garantizar eficiencia.

Las competencias tienen niveles y son los que las autoras establecieron en su propuesta, y estas se determinaron teniendo en cuenta que el desarrollo requiere experiencia práctica.

En el diccionario propuesto por Martha Alles, se encuentra distintas aproximaciones desde un breve glosario de valores, competencias generales y competencias cardinales;

competencias de gestión abierta en tres niveles; y por último las competencias que corresponden a públicos específicos como las del conocimiento.

La división en grados de una competencia puede hacerse de diferentes formas según Martha Alles:

A: Alto.

B: Bueno, por encima del estándar.

C: Mínimo necesario para el puesto.

D: Insatisfactorio, desarrollo mínimo de la competencia. (Alles, 2002)

El diccionario elaborado y propuesto fue dividido en tres niveles, que corresponden a nivel experto, niveles intermedios y nivel mínimo que no alcanza a cumplir con los requerimientos necesarios y pueden ser modificados cuando la empresa lo considere necesario para su mejor gestión, esto facilita determinar el grado de formación y la propuesta de desarrollo integral que se debe implementar para aportarle competitividad con respecto a los cargos estudiados a las empresas de publicidad.

Para el diseño de los procesos por competencias, se requiere según Martha Alles:

- Definición de competencias.
- Definición de los grados de competencia.
- Diseño de perfiles profesionales: descripción de puestos por competencias.
- Análisis de las competencias de las personas: evaluación de las mismas.
- Diseño de los subsistemas (Alles, 2002).

En esto se basaron las autoras para su buena gestión y lograr el cumplimiento de los objetivos de la investigación científica, las autoras utilizaron los pasos propuestos en este libro para diseñar las diferentes propuestas de desarrollo integral basadas en las competencias laborales identificadas en las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro

Occidente, dichas competencias permitieron desarrollar los perfiles de puesto por competencias.

Con las competencias laborales, las personas actúan asertivamente, saben trabajar en equipo, tienen sentido ético, manejan de forma acertada los recursos, pueden solucionar problemas relacionados con el cargo y aprenden de las experiencias de los otros. Asimismo, adquieren las bases para crear, liderar y sostener negocios por cuenta propia. Las autoras adoptaron estas clases de competencias laborales propuestas en la referencia, con las que clasificaron la propuesta realizada de diccionario de competencias laborales que se plantea para técnicos de instalación y encuadernadores del sector publicitario, teniendo en cuenta tanto la parte profesional como humana.

Como aspectos importantes para el desarrollo del trabajo relacionados con el desarrollo integral y las competencias laborales se tuvieron en cuenta tres saberes importantes como lo fueron el saber ser, que giró en torno a la organización con aspectos como la ergonomía en los puestos de trabajo, la complejidad física, el desarrollo como ser humano, el trabajo en equipo y la importancia de cómo estos se desarrollan para el quehacer mismo logrando estar todos sincronizados, desde el saber hacer se buscó tener un modelo completo de competencias como propuesta para el óptimo desempeño de las personas en las organizaciones, especialmente en los cargos de investigación y desde el saber conocer se realizó un trabajo enfocado en la misión, objetivos y datos importantes de las organizaciones de la publicidad, entregando propuestas que podrán ser evaluadas por las organizaciones permitiéndoles evaluar si estas sirven o no a su empresa o si cumplen con su visión perceptiva del tema.

2.2.6 Puesto de Trabajo.

Según David B. Balkin (2009), la descripción del puesto de trabajo es “un documento escrito que identifica, define y describe un trabajo a partir de sus obligaciones,

responsabilidades, condiciones laborales y especificaciones de la misma”. Esta definición de puesto de trabajo tiene incluidos los aspectos extrínsecos e intrínsecos, donde se evidencia nombre de cargo, ubicación en estructura organizacional, funciones del cargo, responsabilidades, requisitos intelectuales, requisitos físicos y condiciones de trabajo de los técnicos de instalación y auxiliares de encuadernación de las empresas de publicidad, este definido gracias a las competencias laborales identificadas con las entrevistas focalizadas y estás teniéndose en cuenta para el desarrollo integral de los funcionarios de estos cargos y el cubrimiento de necesidades de los empresarios del sector.

2.2.7 Desarrollo de competencias.

Diego Escribano describe el desarrollo de competencias como (1999) “el conjunto de actividades ligadas a comportamientos objetivos, cuyo entrenamiento es guiado y supone la evolución de una persona en el perfil del rol que ocupa dentro de una organización, y por lo tanto, el progreso de su desempeño”.

Para este trabajo de investigación, las autoras proponen tanto el desarrollo de las competencias laborales para la vida profesional de las personas de los cargos en estudio, pero también desarrollo personal que les permita crecer integralmente y llegar lejos.

Para el desarrollo de competencias se necesita total compromiso por parte de las personas que ocupan los cargos, capaces de analizar sus propios comportamientos, identificando las fuentes de posibles problemas y, finalmente, aprovechando activamente estas observaciones.

El modelo del desarrollo de competencias según Martha Alicia Alles (2004) se basa en tres subsistemas:

- Selección, sólo ingresen personas que tengan las competencias deseadas.
- Evaluación del desempeño, para conocer los grados de competencias de cada integrante de la organización.
- Desarrollo de las competencias.



Figura 10. Modelo de desarrollo de competencias propuesto por Martha Alicia Alles.

Fuente: http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/talento-humano_a.pdf

El desarrollo de las competencias es uno de los temas que se encuentra hoy en furor, ya que es precisamente el desarrollo la vía para convertir las competencias requeridas, ya diagnosticadas, en un medio para proporcionar resultados óptimos para la empresa.

Se enfatiza en la importancia de extender el desarrollo de competencias a toda la organización, lo cual resulta muy significativo para la misma, ya que (León, 2006) “la sumatoria sinérgica de los altos rendimientos deviene ineludiblemente en una ventaja competitiva”. Agrega además que cuanto más complejos sean los espacios organizativos, mayor será la incidencia de las competencias en los resultados que se obtengan.

Frecuentemente, el término desarrollo se utiliza indistinta o conjuntamente con el de formación, por lo que conviene distinguir la diferencia que existe entre un término y otro. La formación se centra en la transmisión de conocimientos sin que necesariamente haya un seguimiento para comprobar si estos conocimientos son puestos en práctica y si resultan eficaces. Por su parte, el desarrollo se centra en la mejora continua de los comportamientos y actitudes de la persona, particularizando en las competencias.

Por lo tanto, un plan de desarrollo no debe estar fundamentado en la formación tradicional, por lo que se considera que el desarrollo de las competencias debe estar en función de las capacidades del individuo y de la necesidad existente de cumplir con nuevas funciones,

también lo está en función de desarrollar competencias útiles. Esto permite a cada individuo controlar la adquisición de las mismas y lograr a su vez la manera de alcanzar confianza en sí mismo, como consecuencia de la experiencia.

Se propuso un plan de desarrollo integral y una guía de competencias laborales de los cargos de técnicos de instalación y encuadernadores que beneficiará a las empresas de publicidad en la identificación del personal adecuado para estos cargos o en determinar en qué grado de conocimiento y formación se encuentra la persona requerida para el cargo.

El talento es un conjunto de dones que resplandecen en una persona, este está en la persona y junto con el compromiso y la acción, llegan a ser combinación explosiva para una persona en estos cargos. Esta fórmula las autoras la tuvieron en cuenta en la determinación de las competencias laborales de la propuesta de desarrollo integral basada en el estudio de campo en las empresas de publicidad del Área metropolitana Centro Occidente.

2.2.8 Técnicas para determinar el perfil de competencias.

Dentro de las técnicas que suelen ser utilizadas para determinar las competencias requeridas encontramos el panel de expertos, las entrevistas, y las entrevistas focalizadas.

El panel de expertos: Grupo de personas que tienen la tarea de determinar cuáles son las competencias que realmente permiten a los individuos un desempeño superior.

Las entrevistas: Se llevan a cabo mediante interrogatorios que permite una identificación empírica de competencias, superiores o diferentes de las generadas en el panel de expertos, se alcanza una precisión de lo que son las competencias y de la forma en que éstas se concretan en un puesto de trabajo o en un determinado rol.

La entrevista focalizada: Fue desarrollada por McClelland y Dayley en 1972, la técnica consiste en detectar el nivel de desarrollo de las competencias de la persona mediante una estrategia estructurada de preguntas.

Ahora, las competencias no tienen un valor si no se conocen a través de la evaluación, a continuación, se presentan algunos métodos.

2.2.9 Evaluación de competencias.

Las autoras tomaron como base estos métodos para evaluar las competencias, y así propusieron la formación que deben tener los técnicos en instalación y encuadernadores en las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente con el método 360°, la ventaja de poder aplicar un método u otro, e incluso de combinarlos, en función de obtener la mayor cantidad de información posible y con toda objetividad.

Desde hace algunos años se ha incrementado el número de organizaciones interesadas en evaluar a sus miembros, más que por el cumplimiento de las tareas, por las competencias que estos sean capaces de demostrar en el desempeño de sus funciones. Y en este sentido, no dejan de tener razón cuando refieren que las competencias resultan variables nada fáciles de medir, en comparación con los objetivos, a la vez que su desarrollo requiere de una motivación intrínseca más que de una compensación adicional. Por lo tanto, suponen un tratamiento diferente al ser evaluadas, ya que, si bien son objetivas, en cuanto a que son observables, también son subjetivas, en cuanto a la percepción que de ellas tiene el examinador.

La Evaluación y certificación por competencias laborales según el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA:

“Es el proceso donde un evaluador recoge evidencias de desempeño, producto y conocimiento de una persona con el fin de determinar su nivel de competencia (básico, intermedio o avanzado), para desempeñar una función productiva, centrándose en el

desempeño real de la persona, con el propósito de promover y reconocer el aprendizaje y la experiencia adquirida a lo largo de la vida laboral” (SENA, 2016).

La evaluación y certificación por competencias laborales tiene muy buenos beneficios en el sector productivo y para el trabajador, buscando la equidad, imparcialidad, excelencia y la transparencia del proceso.

Tal como se encontró expresado en el documento del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, las autoras plantearon en su propuesta de desarrollo integral estos beneficios tanto para la empresa como para el trabajador, resaltando el beneficio que tiene tanto para el como para la empresa el cumplimiento de sus tareas y funciones. Logrando con esto, fortalecer las competencias laborales de las personas que ocupan estos cargos.

Los métodos propuestos por la autora Miriam Escobar Valencia son:

Método de evaluación 360°: Sistema para evaluar el desempeño a través de un cuestionario referido a comportamientos observables o deseables. Centra su interés en el hecho de que el factor humano visualice de modo no sesgado el nivel de desempeño que tiene dentro de la organización. De forma anónima, tanto los colaboradores como los directivos ofrecen una visión particular de cómo perciben el trabajo de una persona, un grupo o un Área en particular.

Método del Assesment Center: Modelo de evaluación actitudinal y aptitudinal del comportamiento, basado en múltiples estímulos e inputs. Se basa en la aplicación de una serie de ejercicios que pueden adaptarse a un sector en particular, o a un nivel jerárquico determinado, creando entorno a esto situaciones que semejen la realidad laboral en la que se desempeña el individuo.

El software de evaluación de competencias S.O.S.I.A.: SOSIA integra en un solo instrumento la valoración de la personalidad. Este instrumento informatizado consta de 98 elementos y evalúa 21 competencias genéricas, englobando todas las características de la persona que están relacionadas con una actuación de éxito en un puesto de trabajo. (Valencia, 2005).

Las autoras toman para el desarrollo de su investigación y la propuesta de desarrollo integral el método de evaluación 360°, con el que se evalúan las competencias identificadas y quedan establecidas en el modelo de competencias para los cargos en estudio.

2.2.10 Resultados del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC).

Según Roberto Pinto Villatoro (2004), la capacitación forma parte de la educación y formación integral de las personas, resaltando también que la capacitación involucra un aprendizaje, y que el resultado del aprendizaje es un cambio de conducta. El diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) permite conocer las necesidades de aprendizaje existentes en una empresa a fin de establecer tanto los objetivos como los contenidos de un plan de capacitación. La necesidad de la capacitación hace referencia a la ausencia de conocimientos, habilidades y actitudes que una persona necesita adquirir o reafirmar para desempeñar satisfactoriamente las tareas o funciones de su puesto dentro de la organización.

Con este proceso se espera encontrar, desarrollar y fundamentar planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma y apoyar al proceso de planeación de la capacitación y para la actualización de los miembros de una organización (MirCoaching, 2016).

Para el desarrollo del diagnóstico, se debe tener como base el contenido del puesto, a partir de esto lo que se busca es identificar la diferencia existente entre la aptitud que tiene el

personal respecto de lo que debe tener para hacer bien su trabajo. Para iniciar este diagnóstico, es importante basarse en la situación actual de la organización, relevando los problemas y las propuestas de soluciones.

Los beneficios que proporcionan un buen estudio del DNC, son:

- Saber que trabajadores requieren de capacitación y en qué aspectos
- Identificar las prioridades y profundidad del aprendizaje
- Conocer los contenidos en que se necesita capacitar
- Establecer las directrices de los planes y programas
- Determinar con precisión los objetivos de los cursos
- Identificar instructores potenciales
- Optimizar los recursos técnicos, materiales y financieros
- Contribuir al logro de los objetivos de la organización.

Las autoras en la investigación científica tomaron el método de DNC con base en puesto-persona, el cual se deriva de la relación de conocimientos, habilidades y actitudes que la persona debe poseer para desempeñar correctamente un puesto. Este se aplicó identificando las necesidades de formación con base en las respuestas obtenidas en las entrevistas focalizadas a funcionarios de los cargos en estudio y a los jefes de los mismos, justificándolas y ponderando su importancia.

Martha Alles (2000), plantea algunos beneficios que se generan en una organización a la hora de implementar una capacitación por competencias:

- Incremento en la producción.
- Reducción de errores.
- Reducción de la rotación.

- Menor necesidad de supervisión.
- Cambio de actitudes por parte de los asistentes.
- Enriquecimiento del puesto de trabajo.

La formación y desarrollo en una organización es la optimización de las competencias de los colaboradores en relación con su profesión y sus funciones dentro de la compañía, por medio de un proceso específico, que busca fomentar el crecimiento personal y laboral y unificar el conocimiento que los colaboradores tienen con las habilidades, aptitudes, destrezas que pueden llegar a desarrollar o potenciar mediante un buen programa y acompañamiento, todo esto enfocado en la visión y objetivos de la organización, lo cual permitirá tener un gana-gana que llevará al éxito de la organización y satisfacción personal de cada uno de los colaboradores que participen de este programa.

A este beneficio de desarrollo tanto profesional como personal de los cargos de instaladores y encuadernadores de las empresas de publicidad se apuntó con este trabajo investigativo, no solo beneficiando al funcionario sino al empresario del sector publicitario, quien tiene bases para la contratación, selección y pautas para evitar reprocesos en entrenar personas que no son aptas para el cargo a las funciones del mismo, igualmente apuntó a evitar errores y mejorar calidad en el desarrollo de la labor.

2.3 Marco Normativo

En la actualidad, el mundo presenta nuevas evoluciones en la comunicación, sobre todo en lo que tiene que ver con los medios virtuales, siendo una constante en el mundo tecnológico evidenciándose a pasos de gigante, gracias al internet y su evolución constante ha podido ser un medio de comunicación bastante efectivo para las empresas de publicidad demostrando que cada vez más existen diferentes medios para transmitir la información, los cuales han presentado su evolución con las diferentes transformaciones de la web. Todo este proceso

tiene inicio cuando el mercado publicitario detecta la posibilidad de llegar a la era de la tecnología y su evolución constante en el mercado. En la historia se registra que la primera aparición de la publicidad online cuando realizo su primera publicación con un banner, el cual pertenecía a la compañía de telecomunicaciones. Se presentaron diferentes evoluciones como el botón y el mini banner los cuales eran utilizados para certificaciones. De esta manera se evidencia que el paso del tiempo ha permitido que la era de la tecnología se vea en la necesidad de evolucionar progresivamente pues cada vez se presentan diferentes formas de publicidad y cada una de las empresas se ve en la obligación de incursionar y de mejorar para que los clientes encuentren mejores productos y servicios.

El empresario debe mantenerse informado de que regulaciones le pueden afectar y estar dispuesto a influir sobre ellas; la variable regulatoria no puede ser un añadido a sus planes, sino que formar parte del núcleo de las decisiones importantes de la empresa.

Las empresas de publicidad están regidas por diferentes normas que llevan a la regulación de las mismas, el cumplimiento de estas y el compromiso de las personas hace que se justifique la actividad del ente controlador. Se van a resaltar las normas, leyes y directrices que regulan la actividad del sector publicitario y que tiene que ver con los técnicos de instalación y encuadernadores, y con el desarrollo integral de las personas que desarrollen estos cargos.

La normativa básica donde se pueden encontrar estas leyes es la siguiente:

Constitución Política Nacional

“Artículo 20: Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el

derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura” (Colombia, 2016).

“Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial” (Colombia C. P., 2000).

“La Corte Constitucional en su sentencia T-471 de 1999, señaló sobre el tratamiento de la imagen que: "una consideración elemental de respeto a la persona y a su dignidad impiden que las características externas que conforman su fisonomía o impronta y que la identifican más que cualquier otro signo externo en su concreta individualidad, puedan ser objeto de libre disposición y manipulación de terceros", por lo cual, con las limitaciones legítimas deducibles de 64 las exigencias de la sociabilidad humana, la búsqueda del conocimiento y demás intereses públicos superiores, toda persona tiene derecho a su propia imagen, de donde resulta que "sin su consentimiento, ésta no puede ser injustamente apropiada, publicada, expuesta, reproducida o comercializada por otro" (Constitucional, 2000).

Certificación de Competencias Laborales

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, mediante Decreto 249 de 2004 Artículo 12, es el responsable en Colombia de evaluar y certificar la competencia laboral de los colombianos; y a través del Decreto 933 de 2003 en su Artículo 19 Certificación de Competencias Laborales, es autorizado para Evaluar y Certificar la competencia Laboral, y dice textualmente: "El Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA regulará, diseñará,

normalizará y certificará las competencias laborales”. Este procedimiento se diseña a través de la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo DSNFT y se ejecuta en los Centros, tomando como base los esquemas de evaluación y certificación y normas de competencia laboral, insumo para que el sector productivo defina e implemente políticas y estrategias para el desarrollo y gestión del talento humano.

“Colombia adelanta la Evaluación y Certificación de las Competencias Laborales (ECCL) del talento humano del país, a partir de las normas de competencia laboral definidas por el sector productivo, mediante las Mesas Sectoriales. El SENA y otros Organismos Certificadores acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación - ONAC, prestan en la actualidad el servicio de certificación de personas. Estos parámetros nacionales, son una herramienta para la valoración de las competencias de los trabajadores, que incluye la demostración de evidencias de conocimiento, producto y desempeño por parte de los candidatos sin importar cómo ni cuándo éstos se hayan adquirido. Así mismo, facilitan la medición, mejoramiento de la calidad, productividad de las empresas y de conglomerados de empresas, cadenas productivas, sectores y regiones” (SENA, 2016).

“El Ministerio de Educación Nacional identifica y fortalece las competencias de sus servidores en torno a las necesidades de la organización. Para ello, se apoya en el Decreto 1083 de 2015, Título 4, por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las que se aplican los Decretos Ley 770 y 785 de 2005” (mineducacion, 2006).

Constitución Política de Colombia.

Artículo 54: “Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran”.

Ley 909 de 2004:

Artículo 36: El Ministerio de Educación establece los objetivos de capacitación para los empleados públicos, así:

“La capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios” (2018).

Cada entidad será responsable de formular los planes y programas de capacitación para lograr esos objetivos, en concordancia con las normas establecidas y teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño.

Decreto Ley 1567 de 1998.

“Por el cual se crean el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado. En el Título I Crea el Sistema Nacional De Capacitación, definido como “el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios” (mineducacion, 2006).

Ley 115 de 1994

CAPÍTULO 2: Educación no formal

“Artículo 36: La educación no formal es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción

al sistema de niveles y grados establecidos en el artículo 11 de esta Ley” (mineducacion, 2006).

“Artículo 37: La educación no formal se rige por los principios y fines generales de la educación establecidos en la presente Ley. Promueve el perfeccionamiento de la persona humana, el conocimiento y la reafirmación de los valores nacionales, la capacitación para el desempeño artesanal, artístico, recreacional, ocupacional y técnico, la protección y aprovechamiento de los recursos naturales y la participación ciudadana y comunitaria” (mineducacion, 2006).

“Artículo 38: En las instituciones de educación no formal se podrán ofrecer programas de formación laboral en artes y oficios, de formación académica y en materias conducentes a la validación de niveles y grados propios de la educación formal, definidos en la presente Ley” (mineducacion, 2006).

“Artículo 42: La creación, organización y funcionamiento de programas y de establecimientos de educación no formal, y la expedición de certificados de aptitud ocupacional, se regirá por la reglamentación que para el efecto expida el Gobierno Nacional” (mineducacion, 2006).

CAPÍTULO 3: Educación informal

Artículo 43: Se considera educación informal todo conocimiento libre y espontáneo-mente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados.

“Artículo 44°.- Misión de los medios de comunicación social. El Gobierno Nacional fomentará la participación de los medios de comunicación e información en los procesos de educación permanente y de difusión de la cultura, de acuerdo con los principios y fines

de la educación definidos en la presente Ley, sin perjuicio de la libertad de prensa y de la libertad de expresión e información” (Colombia C. d., 1994).

“Ley 1064 de 2006: Apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la ley general de educación” (Colombiana, 2007).

2.4 Marco filosófico

Para la propuesta de desarrollo integral basado en competencias laborales que las autoras construyeron es necesario tener en cuenta normatividades y lo que las empresas de publicidad le van a aportar a la sociedad, refiriéndose con esto al compromiso social que se adquiere. Para esto se tiene en cuenta el valor que las personas le dan a los productos y servicios y la ética de los directivos en cuanto a la aportación de bienestar a la sociedad. Es necesario tener claro estos aspectos para el buen funcionamiento de las empresas.

La idea de las autoras es aportarle a la sociedad mediante un diccionario de competencias laborales para los técnicos de instalación y encuadernadores que requieren las empresas de publicidad en el Área Metropolitana Centro Occidente apostándole al desarrollo humano y profesional de las personas que ocupan estos cargos estudiados, lo cual ellas pretendieron lograr mediante la propuesta de desarrollo humano basado en competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores del sector publicitario, brindándoles herramientas que les permitan tener mejoras en la práctica de sus cargos.

2.5 Marco situacional

La investigación científica se llevó a cabo en el Área Metropolitana Centro Occidente, con una vigencia comprendida desde mayo de 2017 hasta octubre de 2018, teniéndose lo siguiente:

“El Área Metropolitana de Centro Occidente está ubicada en el departamento de Risaralda, en el valle del río Otún (con 346 km de longitud y el más importante de la cuenca y la principal fuente de abastecimiento de agua para Pereira). Su núcleo principal es la Ciudad de Pereira, y sus municipios satélites son Dosquebradas y La Virginia. Fue creada mediante la Ordenanza No. 020 del 15 de diciembre de 1981 por la Asamblea de Risaralda” (Wikipedia, 2016).

2.5.1 Demografía del Área Metropolitana Centro Occidente.

La población del Área Metropolitana es de 704.889 habitantes de la zona urbana y rural, distribuida del modo siguiente:

Pereira: 472.023 habitantes.

Dosquebradas: 200.829 habitantes.

La Virginia: 32.037 habitantes.

Dado que la población total del Departamento de Risaralda es de 1.200.275 habitantes, en el Área Metropolitana de Pereira vive el 71% de los risaraldenses. (DANE, 2011).

2.5.2 Crecimiento.

Mauricio Vega Lemus, presidente ejecutivo de la Cámara de Comercio de Pereira indicó que:

“El mayor crecimiento de la región por el lado de la demanda se sustentó en el consumo y la inversión, expresado en la mayor fuerza laboral, al flujo monetario gracias a la actividad cafetera y el ingreso de las remesas que fueron definitivos para la adquisición de bienes y servicios”. (Lemus, 2016).

Además, adiciono el presidente de la Cámara de Comercio de Pereira que:

“Por el lado de la oferta todos los sectores crecieron: servicios, sociales y personales; el comercio, restaurantes y hoteles; electricidad, acueducto y aseo; la administración pública;

y el transporte y comunicaciones, el financiero e inmobiliario; el agropecuario; la construcción y la industria manufacturera”. (Lemus, 2016).

Al identificar que las empresas de publicidad pertenecen al sector de servicios, con la siguiente gráfica se evidencia que este fue el sector que tuvo mayor crecimiento del producto interno bruto PIB en Risaralda, siendo muy buena muestra de que hay gran demanda y se requiere cuidado y estudios en este sector para ser más competitivos en el mercado.

La Decana de la Facultad de Economía de la Universidad de los Andes, Ana María Ibáñez, dijo que (2016) "Pereira es una ciudad grande, con una población grande, bien educada, con muchas posibilidades de crecimiento de su demanda interna y de sus mercados internos", señalando entonces que, con los esfuerzos de todas las personas integrantes de las empresas de publicidad, se puede llegar a presentar una muy buena propuesta que aporte a la competitividad del sector publicitario y de Risaralda.

Según esto se puede decir que la publicidad en la actualidad está en gran crecimiento todas las ofertas de las grandes empresas llegan a las casas gracias a los medios utilizados para su difusión y es esto lo que permite el crecimiento empresarial y tanto en Colombia como en el Área Centro Occidente se evidencia el crecimiento a nivel publicitario por esto se apunta a la sana competitividad y a una mejor calidad por medio de perfiles óptimos para la labor.

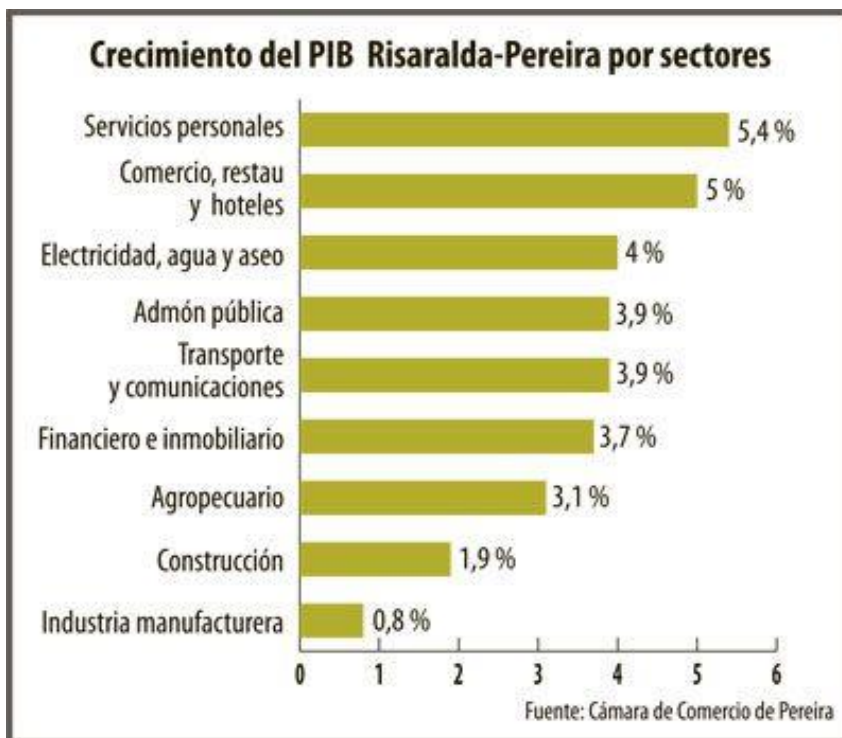


Figura 11. Crecimiento del PIB Risaralda por sectores.

Fuente: <http://www.eldiario.com.co/seccion/ECON%20MICA/econom-a-de-risaralda-creci-el-3-8-1603.html>

2.6 Glosario

A

Actitud: Es la emocionalidad con la que una persona toma las situaciones diarias de los sucesos de la vida, y forma como toma las cosas y da la respuesta.

Alineación de la estrategia: Que haya coherencia entre los objetivos organizacionales y el desarrollo integral (humano y profesional) de las personas de la organización.

Aporte: Cualquier cosa con la que una persona contribuye a su puesto de trabajo.

B

Benchmarking: Comparación de cosas específicas que hacen parte del desempeño de la organización con los de otras organizaciones de alto desempeño.

C

Capacidades: Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una tarea determinada. (ABC, 2016)

Caracterizar: Describir un proceso o tarea.

Cargos: Es un puesto de trabajo que tiene actividades y responsabilidades que debe realizar la persona que lo desempeñe.

Certificación: Es el proceso de evaluación de la competencia, donde se verifica si la persona o tarea cumple a cabalidad con lo establecido.

Competencia: Se refiere a un saber hacer tareas que sean concretas que tengan creatividad, flexibilidad y se vuelve responsable de las actitudes, habilidades y conocimientos.

Competencias generales: Son los conocimientos y actitudes que debe tener cada persona en su puesto de trabajo en la empresa, son las competencias misionales.

Competencias específicas: Son los conocimientos y actitudes que debe tener cada persona al desempeñar cada actividad, son propias de cada puesto de trabajo.

Competencias laborales: Son los conocimientos y destrezas que una persona tiene al desempeñar un cargo o ciertas actividades.

Competitividad: Es la capacidad de una industria o empresa para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente recursos que empresas o industrias semejantes en el resto del mundo durante un cierto período de tiempo.

(Haguenauer, 1990)

Comportamientos: Maneras de actuar de los individuos dentro de la organización.

Comunicación estratégica: Forma en que la publicidad ayuda a los negocios a llegar asertivamente a los clientes.

Compromiso: Ponerle el alma a una meta o a una tarea específica.

Concepto publicitario: Es el valor que la publicidad le da al diseño gráfico, es el significado de lo diseñado.

D

Desarrollo de competencias: la capacidad de una empresa u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan. (Bengochea, 2008)

Desarrollo integral: Es la realización humana y profesional de las personas dentro de la organización.

Desempeño: Es como realiza las tareas asignadas y el cumplimiento exitoso de ellas.

Diccionario de competencias laborales: Es un libro donde se especifiquen las competencias laborales necesarias para el cargo con sus respectivos niveles, categorías, evaluación y nivel de formación.

Diseñador: Persona creativa que tiene habilidades para la comunicación, por medio de imágenes, dibujos y manejo de sistemas de software. Maneja conocimientos en lo relacionado con el color y el espacio.

E

Economía de escala: Se usa en la producción, cuando se produce más por un costo menor debido a que salen más económicos los materiales.

Empresas de publicidad: La agencia de publicidad es una organización comercial independiente, compuesta de personas creativas y de negocios que desarrolla, prepara y coloca la publicidad, por cuenta de un anunciante que buscan encontrar consumidores para sus servicios o difundir sus ideas. (Uceda, Las claves de la publicidad, 2011, séptima edición)

Encuadernadores: Persona que realiza las actividades en el Área de producción con altos estándares de calidad de acuerdo los parámetros de la producción de publicidad comercial impresa en papel.

Estrategia: decisión de las acciones que resultan después de analizar los puntos críticos de éxito de la empresa, definidas para enfrentar el entorno económico, social, político y económico.

Evaluación de competencias: Proceso mediante el cual se establece el nivel de competencias de los trabajadores mediante el cumplimiento de los requisitos y competencias establecidos para cada cargo de la organización.

I

Impresión a gran formato: Impresión en gran tamaño de banner, generalmente son las impresiones para las vallas publicitarias.

Impresión litográfica: Es la impresión en máquinas litográficas, se usa para gran cantidad de trabajo.

Instaladores: [persona] Que se dedica profesionalmente a instalar algo.

Intercalar en publicidad: Cuando están armando los factureros que se debe organizar en orden los números.

M

Metrología: La metrología incluye todos los aspectos teóricos y prácticos relacionados con las mediciones; cualquiera que sea su incertidumbre y en cualquier campo de la ciencia y tecnología que ocurra. (Generales, 2016)

Modelo de competencias: Método que se escoge para establecer y describir las competencias requeridas para cada cargo de la organización.

N

Nivel de competencia: Son los grados que se le asignan a las competencias laborales, con el fin de determinar la formulación y experiencias de la persona que desempeña el cargo.

P

Perfil de competencias: Son las características, competencias, actividades, tareas y comportamientos de un puesto de trabajo, que se denomina como los requisitos del cargo.

Plegado en publicidad: El doblado de los plegables que generalmente lo hace la máquina plegadora.

Propuesta: Surge de una idea como una sugerencia que se hace para que las personas lo acepten y den sus opiniones para llevarlo a la ejecución.

Pro actividad: Es la actitud en la que la persona asume el pleno control de su conducta vital de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida. (Cádiz, 2016)

Publicidad: Maneras de comunicarse de los negocios para llegar al cliente y segmento dirigido.

T

Técnicos en instalación: Persona que realiza las actividades en el Área de producción con altos estándares de calidad de acuerdo a las normas de seguridad para la producción e instalación de piezas publicitarias.

V

Valor ético: Es el valor que tiene una persona al aportar a la organización de corazón, aporte de acuerdo a la persona que es.

Capítulo 3

Diseño metodológico

3.1 Método de investigación

Método científico porque se siguió una serie de pasos para encontrar y plantear una propuesta de desarrollo integral basada en competencias laborales, la idea fue minimizar la subjetividad y las suposiciones para entrar a corroborar la información encontrada y observada en campo en el sector publicitario.

3.2 Tipo de investigación

Investigación Aplicada debido a que el conocimiento teórico se aplicó en la práctica en las empresas de publicidad, la idea fue construir con el conocimiento teórico una propuesta de desarrollo integral basado en competencias laborales de los técnicos en instalación y encuadernadores que requieren las empresas de publicidad en el Área Metropolitana Centro Occidente proponiendo un diccionario y un modelo de competencias con su respectiva evaluación de las mismas, y así, cumplir con lo dicho de que se debe conocer para poder hacer.

3.3 Tipo de estudio

Descriptivo porque se tomó la investigación para describir la realidad de las empresas de publicidad y sus necesidades, se caracterizó la necesidad de los técnicos de instalación y encuadernadores en el sector publicitario, determinado así las competencias laborales necesarias para un desarrollo integral. Esta caracterización se comenzó con la indagación de las necesidades por medio de una guía de observación directamente a las personas que desempeñan estos cargos en el sector publicitario, para así llegar a la descripción del proceso y la propuesta de desarrollo de competencias.

3.4 Universo

Esta investigación científica analiza y tiene como objeto de estudio todas las empresas del sector publicitario que se encuentren registradas en cámara y comercio de Pereira, La Virginia y Dosquebradas, es decir, en el Área Metropolitana Centro Occidente.

En la cámara de comercio de Pereira se encuentran registradas para Pereira y La Virginia 231 empresas de publicidad con el código CIIU 7310 Publicidad, pero solo 163 de ellas se encuentran activas. En la cámara de comercio de Dosquebradas se encuentran registradas 82 empresas de publicidad, pero solo 21 de ellas se encuentran activas.

3.5 Población o muestra

El estudio se llevó a cabo con las empresas de publicidad de Pereira, Dosquebradas y La Virginia, se destacaron los datos significativos de las empresas que tienen personas que desempeñen cargos de técnico en instalación y encuadernación propios o por outsourcing.

Inicialmente las bases suministradas por la Cámara de Comercio de Pereira y la Cámara de Comercio de Dosquebradas se identificaron 252 empresas de publicidad. Cuando se realizaron las llamadas telefónicas a cada una de las empresas identificadas, se obtuvo un

total 184 empresas realmente activas. Se encontraron en Pereira y La Virginia: **163** empresas de publicidad y en Dosquebradas **21** empresas de publicidad.

Del total de 184 empresas de publicidad, se investigó en cuántas de ellas tenían funcionarios desempeñando los cargos de instalador, de encuadernador y outsourcing de los mismos. De allí se destacaron conglomerados, uno de instaladores con **88** empresas, donde prestaban el servicio de instalación propio o outsourcing, y otro de encuadernación con **82** empresas. Las autoras deciden incluir los dos conglomerados completos al estudio, tomando así la muestra por conglomerados en una etapa y por consiguiente, tomando para el estudio el censo de la población.

3.6 Delimitación del estudio

3.6.1 Espacial.

La investigación se llevó a cabo en el Área Metropolitana Centro Occidente, Pereira, La Virginia y Dosquebradas.

3.6.2 Demográfica.

Se estudió las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente.

3.6.3 Temporal.

La investigación científica se llevó 17 meses calendario después de la aprobación del anteproyecto.

3.6.4 Temática.

Propuesta de desarrollo integral basado en competencias laborales.

3.7 Variables e indicadores

Las cualidades que se midieron para la propuesta de desarrollo integral basado en competencias laborales de los técnicos en instalación y encuadernadores que requiere las empresas de publicidad son:

- Conocimiento: Saberes de la formación académica y de la experiencia obtenida en campo.
 - Formación académica.
 - Experiencia en campo.
 - Conocimiento de productos, usos y aplicaciones.
 - Capacitación de tendencias vigentes.
- Destrezas: Habilidades para realizar las actividades en el puesto de trabajo. No se trata de algo innato, sino que normalmente es adquirida.
 - Manejo de herramientas.
 - Manejo de equipos alturas.
 - Manejo de equipos industriales.
- Habilidad: Aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.
 - Calidad de terminados.
 - Recursividad.
 - Detallista
 - Ágil.

- Comportamientos: Manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social.
 - Servicio al cliente.
 - Relación con equipo de trabajo.
 - Trabajo bajo presión.
 - Instrucciones.

3.7.1 Operacionalización.

Tabla 1. Operacionalización variable de conocimiento.

VARIABLE: CONOCIMIENTO	
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE: Facultad del ser humano para comprender por medio objetivamente la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas.	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA VARIABLE: Información obtenida de la formación académica y experiencias vividas en el puesto de trabajo.
Subvariable 1: Formación académica.	
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE: Es un conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta para consolidar las competencias que se poseen.	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA VARIABLE: Es la formación que se obtiene por medio de un instituto, conocimientos técnicos.
Subvariable 2: Experiencia en campo.	
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE: Conocimiento de algo, o habilidad para ello, que se adquiere al haberlo realizado y vivido varias veces.	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA VARIABLE: Vivencia del día a día en el puesto de trabajo que forma la experiencia en esas actividades.

Subvariable 3: Conocimiento de productos.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA

VARIABLE: Presenta los atributos o características del PRODUCTO y sus beneficios.

DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA

VARIABLE: Conoce los productos, usos y aplicaciones de los mismos en la industria publicitaria.

Subvariable 4: Capacitación de tendencias vigentes.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA

VARIABLE: Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del funcionario.

DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA

VARIABLE: Orientación y formación de técnicas y materiales de los productos de publicidad en la tendencia actual.

Subvariables	Preguntas	No. Pregunta
Formación académica.	¿Qué formación tiene?	2
Experiencia en campo.	¿Cuántos años de experiencia tiene en el sector?	
Conocimiento de productos, usos y aplicaciones.	¿Qué tanto conoce de materiales, herramientas, usos y aplicaciones de los mismos en su labor?	1 3
Capacitación de tendencias vigentes.	¿Qué tanto lo capacitan en su labor técnicamente hablando?	8

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Operacionalización variable de destreza.

VARIABLE: DESTREZA		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA		DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA
VARIABLE: Habilidad y experiencia en la realización de una actividad determinada, es normalmente es adquirida no innata.		VARIABLE: Habilidad al desarrollar las actividades del puesto de trabajo.
Subvariable 1: Manejo de herramientas		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA		DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA
VARIABLE: Manejo objetos diseñados para facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere del uso de una cierta fuerza.		VARIABLE: Uso adecuado de las herramientas, conocimiento de cada una de ellas y su uso respectivo.
Subvariable 2: Manejo de altura		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA		DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA
VARIABLE: Trabajo realizado a 1,5 metros o más, por encima o por debajo de la superficie de trabajo.		VARIABLE: No le teme a las alturas y se mueve con confianza y tranquilidad en las alturas.
Subvariable 2: Manejo de equipos de altura		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA		DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA
VARIABLE: Manejo de equipos de alturas que facilita las labores de instalación en altura.		VARIABLE: Uso adecuado de equipos de altura, conocimiento de cada uno de ellos y su uso respectivo.
Subvariables	Preguntas	No. Pregunta
Manejo de herramientas.	¿Cómo definiría su habilidad para el manejo de herramientas en su labor?	4

Manejo de equipos de altura.	¿Cómo definiría su habilidad para el manejo de equipos de altura en su labor?	5
Manejo de alturas.	¿Qué tan cómodo y seguro se siente trabajando en alturas?	11

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Operacionalización variable de habilidad.

VARIABLE: HABILIDAD	
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE: Habilidad y experiencia en la realización de una actividad determinada, aptitud innata.	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA VARIABLE: Aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.
Subvariable: Calidad de terminados.	
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE: Que el producto se ajuste a las exigencias de los clientes, el valor añadido, algo que no tienen los productos similares, la relación costo / beneficio.	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA VARIABLE: Observar y corroborar el producto si este en excelente condiciones de calidad.
Subvariable: Recursividad	
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE: Presentar o recomendar a una solución para determinada Área.	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA VARIABLE: Propone alternativas de

solución ante las adversidades en la
ejecución de sus actividades.

Subvariable 3: Detallista

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE: Que cuida mucho los detalles.	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA VARIABLE: Cuida cada aspecto del trabajo, evitando daños, remiendos o baja calidad en el producto entregado.
--	--

Subvariable 4: Ágil

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE: Que tiene facilidad para moverse con soltura y rapidez.	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA VARIABLE: Que la persona es rápida con las manos y con mucha soltura, siempre cumpliendo con la mayor calidad.
---	--

Subvariables	Preguntas	No. Pregunta
-Calidad de terminados.	¿Cómo definiría la calidad del servicio al cliente que brinda en su labor?	12
	¿Qué tan recursivo se considera a la hora de resolución de inconvenientes en su labor?	13
- Recursividad.	¿Qué tan dinámico es en su labor?	
-Detallista.	¿Qué tal es su agilidad manual en la labor?	6
-Ágil.	Guía de observación Listado	7

Manejo de herramientas	Guía de observación:
Manejo de altura	Items a observar
No les teme a las alturas	1 - 22
Conoce los diferentes tipos de herramientas	
Utiliza los recursos disponibles para trabajar	
Es detallista con los trabajos	
Es ágil	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Operacionalización variable de comportamiento.

VARIABLE: COMPORTAMIENTO	
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA
VARIABLE: Manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida.	VARIABLE: Forma como actúa en su labor diaria.
Subvariable 1: Servicio al cliente.	
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA
VARIABLE: Es el servicio proporcionado por un funcionario de una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y darles satisfacción.	VARIABLE: Es la atención amable y asertiva que se le brinda a los clientes con los cuales tiene relación el funcionario.
Subvariable 2: Relación con el equipo de trabajo.	
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA
VARIABLE: La relación con el equipo de	VARIABLE: Es importante para mantener

trabajo y el trabajo en equipo, hace que la empresa alcance un alto nivel de desempeño.	un buen clima laboral y hacer que el trabajo sea agradable y así, repercuta positivamente en el desempeño de la labor.
---	--

Subvariable 3: Trabajo bajo presión.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE: Es la capacidad del funcionario para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA VARIABLE: Resistir, mantener buen desempeño y no perder la calma cuando el trabajo se pone tenso y hay alto volumen de producción que exige mayor esfuerzo.
---	--

Subvariable 4: Instrucciones.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE: Serie de conocimientos adquiridos y su curso que hacen que se siga un proceso.	DEFINICIÓN OPERATIVA DE LA VARIABLE: Seguir instrucciones y lineamientos necesarios para cumplir satisfactoriamente la labor.
--	---

Subvariables	Preguntas	No. Pregunta
-Instrucciones.	¿Qué tan claras son las instrucciones que se le dan antes de realizar su trabajo a diario?	7
-Relación con equipo de trabajo.	¿Qué tan buena relación tiene usted con su equipo de trabajo?	9
- Trabajo bajo presión.	¿Cuál es el grado de trabajo bajo presión que maneja en su labor diaria?	10
-Servicio al cliente.		12

¿Cómo definiría la calidad del

servicio al cliente que brinda en su

labor?

Guía de observación:

Guía de observación

Items a observar

Listado

1 - 22

Estimula un clima agradable de

trabajo.

Buena atención al cliente (interno y

externo).

Sigue instrucciones.

Se siente presión en el ambiente de

trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

3.8 Instrumentos para recolección de información

3.8.1 Guía de Observación

Lo primero que se aplicó fue una guía de observación, esta se basa en lo que captan los sentidos de la realidad actual, permitió observar y establecer mecanismos que pusieron en cubierto los errores que se comenten cuando se realiza la labor y así se determinó conductas y comportamientos del censo que ocupan los cargos de técnicos de instalación y encuadernadores en las empresas de publicidad, se analizó con los sentidos lo que hacen, como lo hacen y con qué tacto lo hacen. La guía de observación planteada fue específica para cada uno de los cargos (Ver Anexo 1 y 2).

3.8.2 Entrevista focalizada a cargos y jefes de cargos en estudio

También, se aplicó entrevista focalizada a los conglomerados conformados por las personas que ocupan los cargos en técnicos de instalación y encuadernadores de las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente y a los jefes inmediatos de estos cargos, se adquirió información sólida para el estudio que nos permitió diseñar la propuesta de desarrollo integral basada en competencias laborales. Con la entrevista, se quiso analizar las respuestas y comportamientos al conversar con estas personas el planteamiento de las bases de las competencias laborales que requieren estos cargos y la relación entre las respuestas con cada variable estudiada. Las entrevistas focalizadas fueron específicas para cada uno de los cargos y los jefes inmediatos de los mismos (Ver Anexo 3, 4, 5 y 6).

Para asegurar la fiabilidad de los instrumentos de recolección de información seleccionados, se aplicó como prueba el coeficiente de alfa de cronbach, este es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala y en la cual, mientras más se aproxime su valor a 1, mayor es la fiabilidad de la escala.

La fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{\sum Vi}{Vk} \right)$$

Figura 12. Coeficiente alfa de cronbach.

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Alfa_de_Cronbach

Donde:

N= Número de ítems.

Vi= Varianza del ítem i - Vk= Varianza de los puntajes brutos de los sujetos.

De acuerdo a la aplicación, se tiene para cada entrevista aplicada el siguiente valor como resultado (Ver Anexo 7, 8, 9 y 10) y como prueba de la fiabilidad de la escala de Likert de 0 a

3 planteada en las encuestas, siendo 0 el valor más bajo y 3 el más alto, definiendo de acuerdo a la investigación que cuando el alfa de cronbach es igual o mayor a 0.80, el instrumento de recolección de información con su escala de Likert seleccionada es fiable.

La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable en la muestra. La muestra se determinó por la cantidad de ítems (preguntas) multiplicado por 5, siendo para el cargo instalador- jefe instalador 50 muestras del censo poblacional y para el cargo encuadernador, 40 muestras.

Tabla 5. Alfa de cronbach de los cargos en estudio y sus jefes.

Cargos	Instalador	Jefe Instalador	Encuadernador	Jefe Encuadernador
N	13	13	10	11
Σvi	6,00	3,08	5,40	3,17
Vk	3,41	12,01	3,02	11,53
α	0,83	0,81	0,87	0,80

Fuente: Elaboración propia.

En conclusión, las entrevistas focalizadas seleccionadas como instrumentos de recolección de información tienen una escala de Likert fiable de acuerdo a los resultados del alfa de cronbach.

3.9 Procesamiento y análisis de información

Se explica los resultados obtenidos en cada una de las entrevistas focalizadas realizadas, siendo esta una evaluación crítica de los resultados desde la perspectiva de las autoras. Por lo cual, a continuación, se detalla el procesamiento y análisis de la información con estadística descriptiva de las entrevistas focalizadas Instalador- Jefe instalador- Encuadernador- Jefe encuadernador.

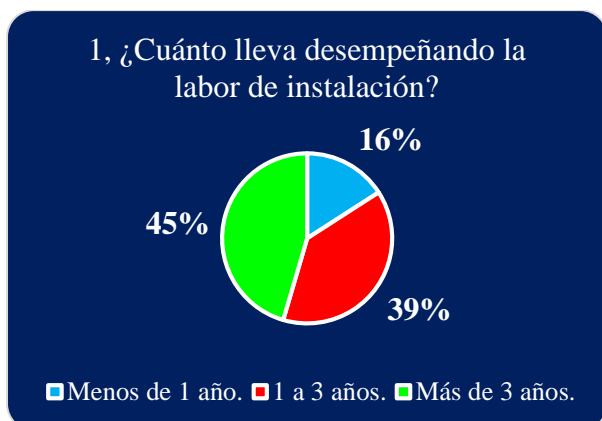
Entrevista cargo Instalador:

Figura 14. Pregunta #1 entrevista instalador.

Análisis pregunta #1: Se pudo identificar que el 45% del censo de los instaladores lleva más de 3 años desempeñando esta labor, son personas con experiencia y que se han dedicado a esta actividad por varios años.

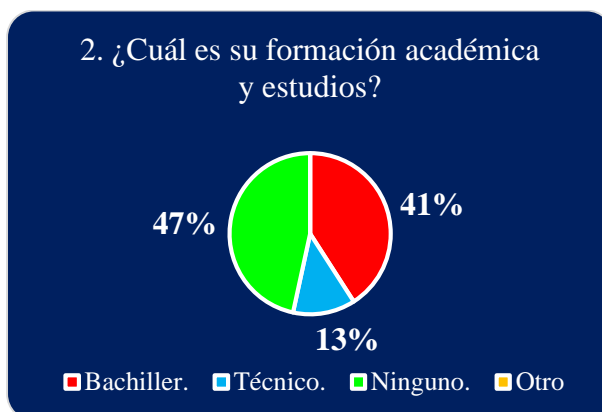


Figura 15. Pregunta #2 entrevista instalador.

Análisis pregunta #2: Se tuvo que el 88% de la población de instaladores no tienen estudios especializados en la labor y son bachilleres, específicamente 47% de ellos no tienen ninguna formación y el 41% son bachilleres.



Figura 16. Pregunta #3 entrevista instalador.

Análisis pregunta #3: En cuanto al conocimiento de herramientas en la labor, el 50% de la población de instaladores admitieron que conocen lo bastante, pero se evidencia que un 22% asegura conocer casi nada de estas, identificándose como oportunidad de mejora.

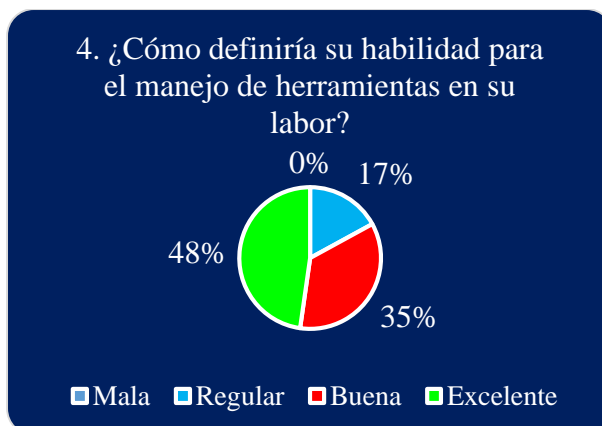


Figura 17. Pregunta #4 entrevista instalador.

Análisis pregunta #4: El 48% de los instaladores dijeron tener una excelente habilidad en el manejo de herramientas en su actividad, teniéndose también un 17% del censo que opina que su habilidad es regular en ese sentido.

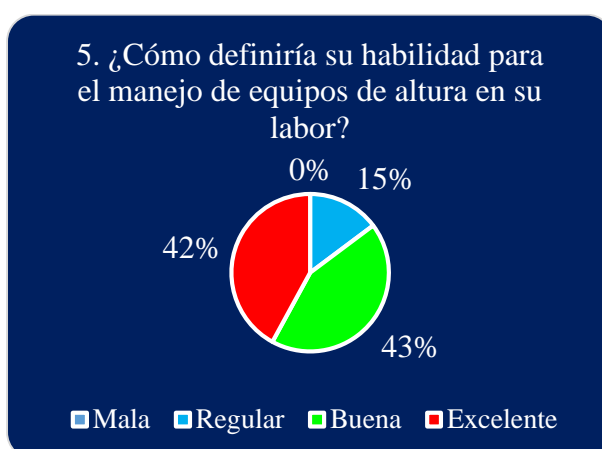


Figura 18. Pregunta #5 entrevista instalador.

Análisis pregunta #5: Se evidencia oportunidad de formación en la habilidad para el manejo de equipos de altura, debido a que el 42% opinó tener buen manejo de herramienta y llega hasta el 15% del censo que necesita mejorar.



Figura 19. Pregunta #6 entrevista instalador.

Análisis pregunta #6: La mitad del censo mostró con sus respuestas ser muy dinámico en su labor y esto se observó en las guías de observación del cargo en campo, pero también se evidencio opiniones contrarias, lo que causa necesidad de profundizar más.



Figura 20. Pregunta #7 entrevista instalador.

Análisis pregunta #7: 30% del censo

sintió que las instrucciones no son claras a la hora de la programación de un trabajo, lo que causó inquietud a las autoras y necesidad de profundizar y tener en cuenta para formación.

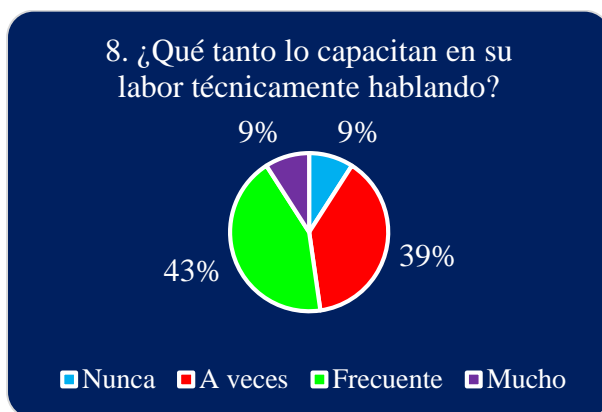


Figura 21. Pregunta #8 entrevista instalador.

Análisis pregunta #8: En esta pregunta se presentó vacío del 9% del censo que dice que no lo capacitan, presentándose igualmente necesidad de formación.

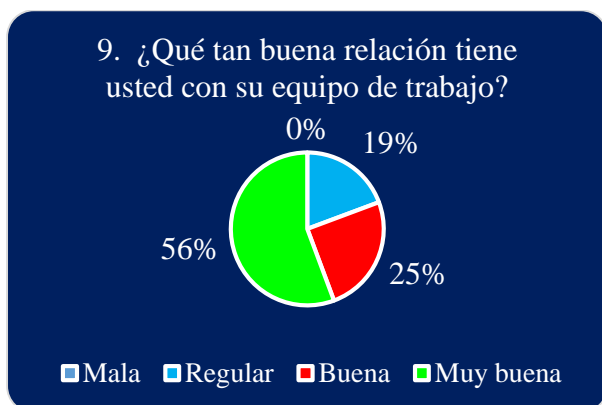


Figura 22. Pregunta #9 entrevista instalador.

Análisis pregunta #9: El 56% del censo de los instaladores dicen tener buena relación con el equipo de trabajo, presentándose esto como clave, debido a que en muchas ocasiones este cargo tiene personas bajo su autoridad, con quienes debe hacer relación.

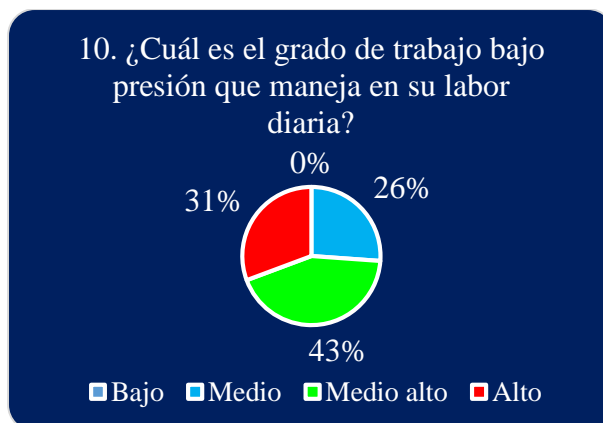


Figura 23. Pregunta #10 entrevista instalador.

Análisis pregunta #10: 74% del censo de los instaladores, muestra inconformidad en cuanto a la presión presentada en el desarrollo de sus funciones, lo que hace importante preparar a estos funcionarios en el manejo de la misma.



Figura 24. Pregunta #11 entrevista instalador.

Análisis pregunta #11: Esta pregunta fue clave para corroborar la pregunta #5, debido a que puede tener habilidad, pero no le gusten las alturas o por el contrario, falte formación para que esta comodidad se vea reflejada.

Entrevista cargo Encuadernador

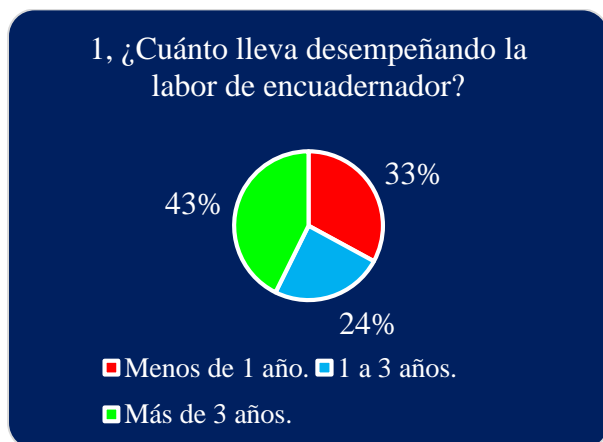


Figura 25. Pregunta #1 entrevista encuadernador.

Análisis pregunta #1: El censo de encuadernadores también tiene funcionarios con más de 3 años desempeñando la labor, teniendo el 43% del total del censo en este criterio.

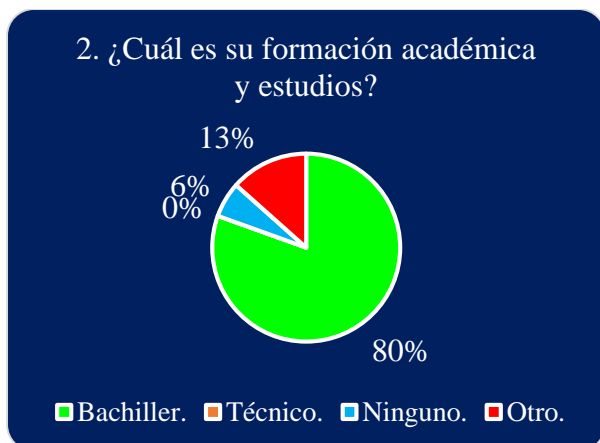


Figura 26. Pregunta #2 entrevista encuadernador.

Análisis pregunta #2: El 80% del censo de los encuadernadores tienen formación hasta el bachillerato, presentándose necesidad de formación y crecimiento integral.



Figura 27. Pregunta #3 entrevista encuadernador.

Análisis pregunta #3: El 52% del censo, expresó conocer bastante los productos relacionados con su labor, teniendo también oportunidad de mejora en cuanto al 20% de la población que dijo saber casi nada.



Figura 28. Pregunta #4 entrevista encuadernador.

Análisis pregunta #4: Muy buena cobertura del censo de encuadernadores en cuanto a la habilidad del manejo de equipos industriales, aspecto que se evidenció en las guías de observación realizadas. Esta cobertura fue del 67%.

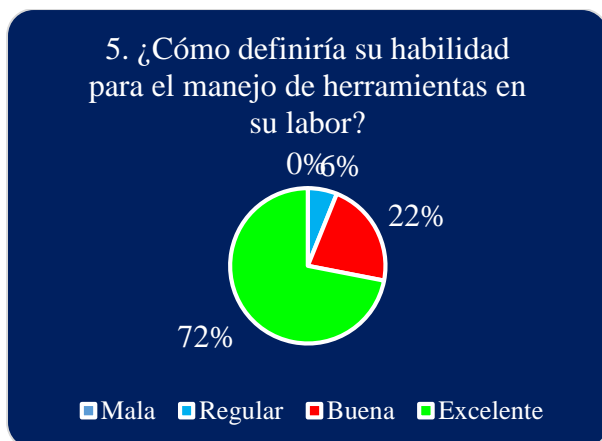


Figura 29. Pregunta #5 entrevista encuadernador.

Análisis pregunta #5: Se pudo evidenciar que el grupo poblacional encuestado manifestó que su habilidad para el manejo de herramientas en su labor es excelente en un 72% y un 22% es buena, corroborándose en la guía de observación que quienes desempeñan esta labor son hábiles con sus herramientas.

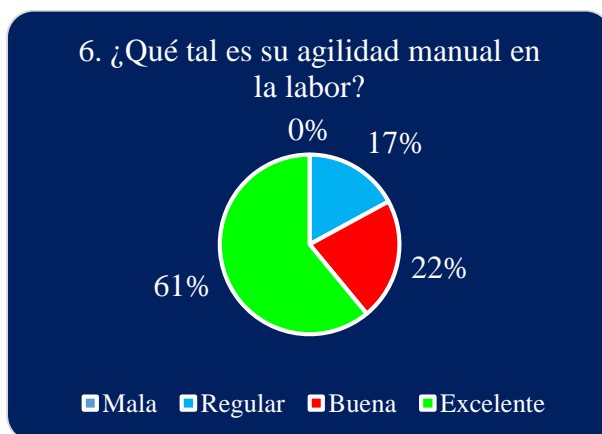


Figura 30. Pregunta #6 entrevista encuadernador.

Análisis pregunta #6: Se puede concluir que los encuadernadores encuestados tienen gran habilidad manual en el desempeño de su labor encontrándose que es excelente en un 61%, lo cual es claro al momento de la entrega del producto pues en la guía de observación se evidencia la agilidad en la producción.



Figura 31. Pregunta #7 entrevista encuadernador.

Análisis pregunta #7: Según análisis se pudo concluir que para los encuadernadores las instrucciones que se les dan para realizar su labor son muy claras en un 66% y solo en un 18% son regulares, lo que implica que se debe tener mayor precisión al momento de dar instrucciones.



Figura 32. Pregunta #8 entrevista encuadernador.

Análisis pregunta #8: Según encuesta se encontró que los encuadernadores técnicamente hablando no son capacitados constantemente precisamente un 33% nunca son capacitados y solo un 17% se capacitan frecuentemente, por lo que se nota la necesidad de implementar procesos de capacitación formales en las empresas.

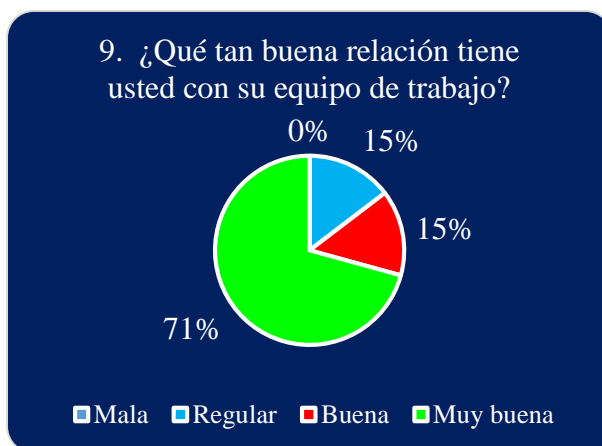


Figura 33. Pregunta #9 entrevista encuadernador.

Análisis pregunta #9: Según encuesta se presentó que los encuadernadores en un 71% tienen muy buena relación con su equipo de trabajo y solo un 15% tienen una relación regular, se hace necesario trabajar en las relaciones interpersonales y en el trabajo en equipo para tener un entorno laboral apropiado.

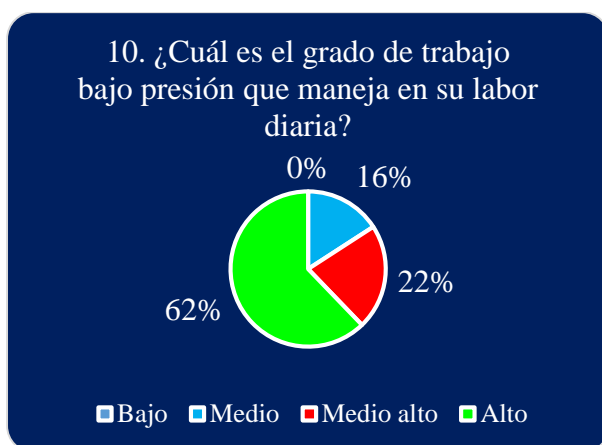


Figura 34. Pregunta #10 entrevista encuadernador.

Análisis pregunta #10: Se pudo evidenciar que los encuadernadores presentaron que el grado de trabajo bajo presión en su labor es alto en un 62% , y solo en un 16% es medio, lo que se pudo confirmar en la guía de observación cuando se encontraban produciendo en serie.

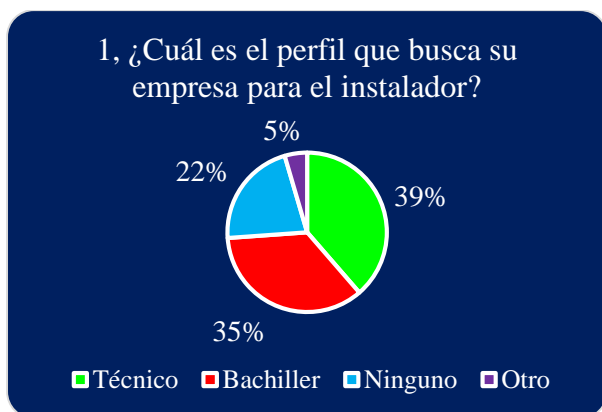
Entrevista cargo Jefe Instalador

Figura 35. Pregunta #1 entrevista jefe instalador.

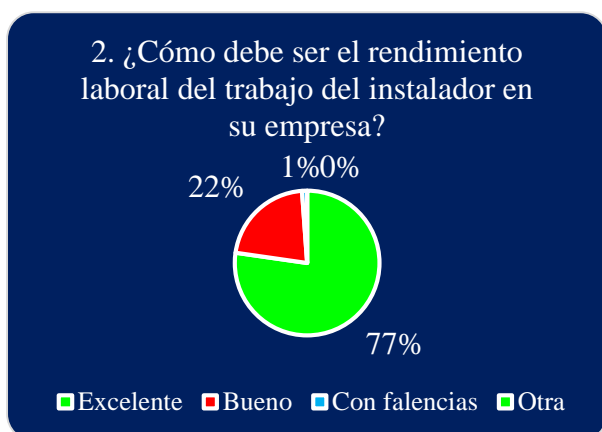


Figura 36. Pregunta #2 entrevista jefe instalador.



Figura 37. Pregunta #3 entrevista jefe instalador.

Análisis pregunta #1: Después de realizar la entrevista a los jefes de instaladores se pudo de encontrar que el 74% de ellos busca para su empresa que los instaladores sean técnicos y bachilleres y solo un 22% busca que no tengan ningún estudio, lo que refirió que es importante buscar procesos que estimulen la formación en dicha población.

Análisis pregunta #2: Para los jefes de los instaladores el rendimiento de sus instaladores debe estar en un 77% de forma excelente lo que pudo ser evidenciado al momento de realizarse la observación en dichas empresas.

Análisis pregunta #3: Se tiene que para los jefes de los instaladores la importancia del trabajo que desempeñan en sus empresas es necesario en un 57% complementándose con que en un 42% es muy importante, lo que es claro cuando sus empresas se dedican específicamente a la labor.

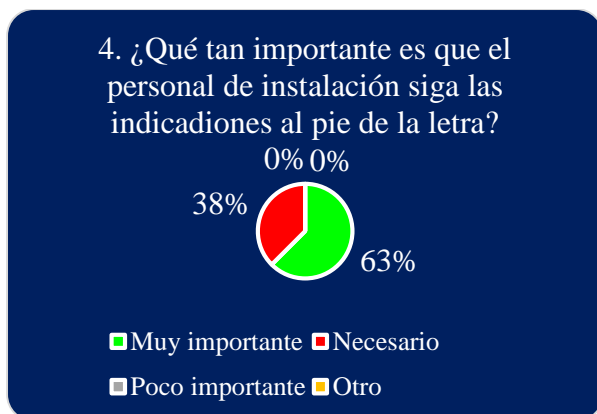


Figura 38. Pregunta #4 entrevista jefe instalador.

Análisis pregunta #4: Se pudo encontrar que para los jefes de instaladores es muy importante que su personal siga las indicaciones al pie de la letra, precisamente en un 63% y en un 38% es necesario.

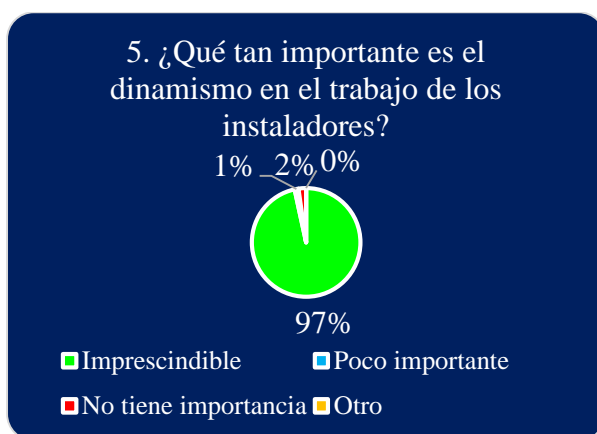


Figura 39. Pregunta #5 entrevista jefe instalador.

Análisis pregunta #5: Se tiene que para los jefes de los instaladores es imprescindible el dinamismo en su labor precisamente en un 97%, lo cual es claro al momento de la identificación de las competencias para el desempeño de la labor.



Figura 40. Pregunta #6 entrevista jefe instalador.

Análisis pregunta #6: Para los jefes de los instaladores que sus trabajadores conozcan acerca de los productos, usos y aplicaciones de su labor en un 77% es mucho y solo en un 22% lo necesario, lo que se puede confirmar al momento de la observación en el desempeño de la labor.

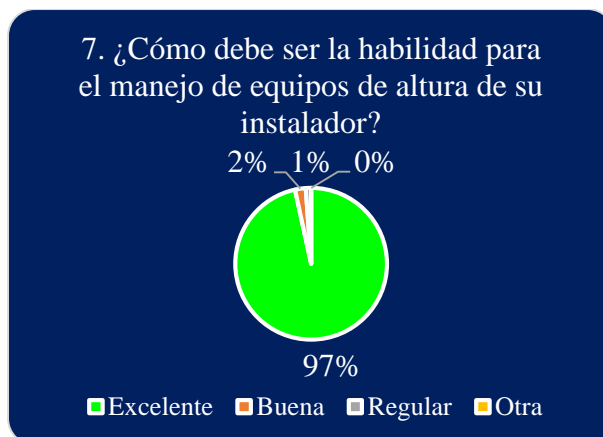


Figura 41. Pregunta #7 entrevista jefe instalador.

Análisis pregunta #7: Se presentó que para los jefes de los instaladores la habilidad que deben tener en el manejo de equipos en las alturas debe ser excelente en un 97% y solo en un 2% buena, lo que en las observaciones se hizo importante para que los trabajadores se desempeñen bien en las alturas.

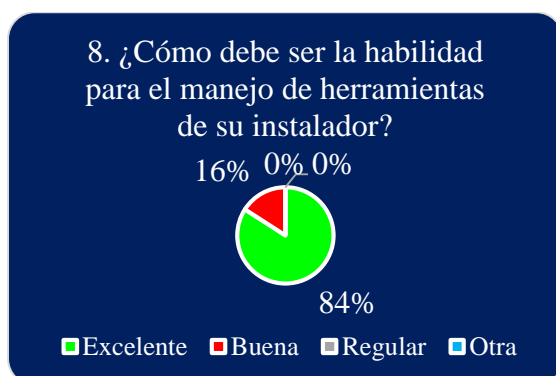


Figura 42. Pregunta #8 entrevista instalador.

Análisis pregunta #8: Se presentó que para los jefes de los instaladores debe ser excelente en un 84% la habilidad en el manejo de herramientas, lo que se hizo claro cuando se presentó como competencia.

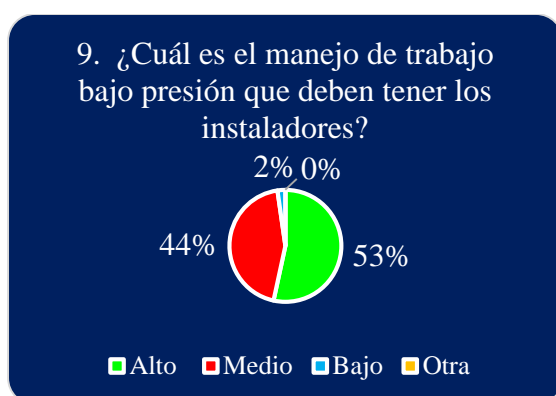


Figura 43. Pregunta #9 entrevista jefe instalador.

Análisis pregunta #9: Se tiene que en un 53% el trabajo bajo presión que deben tener los instaladores según sus jefes es alto y en un 44% medio, lo que se hizo claro al momento de realizar la observación en el desempeño de la labor.



Figura 44. Pregunta #10 entrevista jefe instalador.

Análisis pregunta #10: Se presentó que para los jefes de los instaladores es imprescindible en un 94% que su trabajador maneje la recursividad en su labor y solo en un 3% es poco importante.

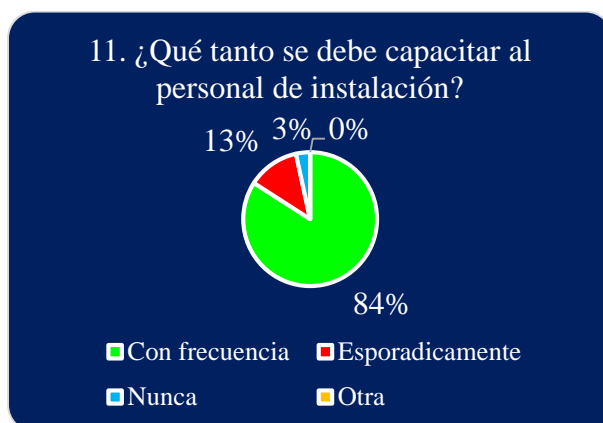


Figura 45. Pregunta #11 entrevista jefe instalador.

Análisis pregunta #11: Se pudo encontrar que para los jefes de los instaladores según entrevistas requieren que sus trabajadores se capaciten con frecuencia en un 84% y solo un 13% esporádicamente. Lo que indicó que es necesario presentar procesos de capacitación con frecuencia para esta labor.

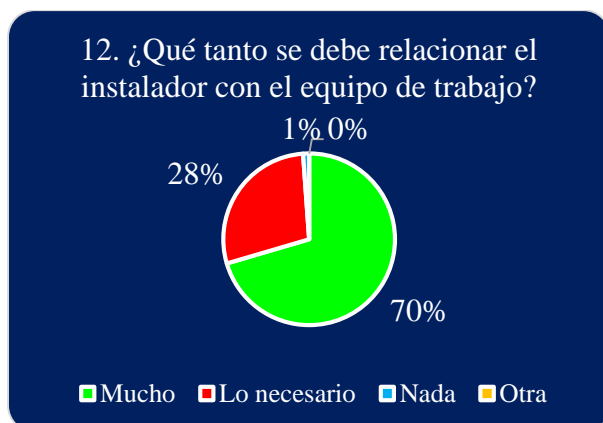


Figura 46. Pregunta #12 entrevista jefe instalador.

Análisis pregunta #12: Según entrevista realizada a los jefes de instaladores en que tanto debe relacionarse su trabajador con el equipo de trabajo se presentó que en 70% es mucho y en un 28% lo necesario lo que se hace importante para el desempeño óptimo de la labor.



Figura 47. Pregunta #13 entrevista jefe instalador.

Análisis pregunta #13: Se tiene que para los jefes de los instaladores es en un 91% imprescindible darle importancia a los comentarios y quejas que dan sus clientes y solo en un 2% es poco importante.

Entrevista cargo Jefe Encuadernador

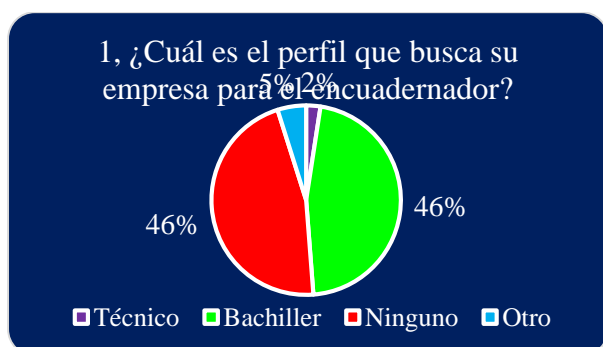


Figura 48. Pregunta #1 entrevista jefe encuadernador.

Análisis pregunta #1: Se tiene que para los jefes de los encuadernadores el perfil que buscan para el desempeño de esta labor en sus empresas es de un 46% bachiller y en un 46% ninguno. Lo que hace importante que se cuente con la culminación de la básica secundaria en los mismos.



Figura 49. Pregunta #2 entrevista jefe encuadernador.

Análisis pregunta #2: Se presentó que para los jefes de los encuadernadores el rendimiento de sus trabajadores debe ser en un 61% excelente y en un 34% bueno, lo que manifiesta que para las empresas de publicidad es muy importante este factor.



Figura 50. Pregunta #3 entrevista jefe encuadernador.

Análisis pregunta #3: Se tiene que el 67% de los jefes de los encuadernadores manifestaron que sus trabajadores son muy importantes en sus empresas, precisamente en un 67% y para el 28% solo son necesarios, principalmente porque su trabajo es outsourcing.

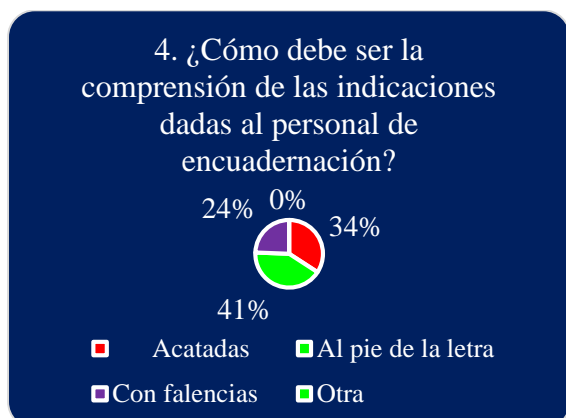


Figura 51. Pregunta #4 entrevista jefe encuadernador.

Análisis pregunta #4: Se presentó que para los jefes de los encuadernadores la comprensión de las indicaciones dadas a dicho personal debe ser acatadas al pie de la letra en un 41%, en un 34% acatadas y también se encontró que en un 24% se pueden presentar con falencias.

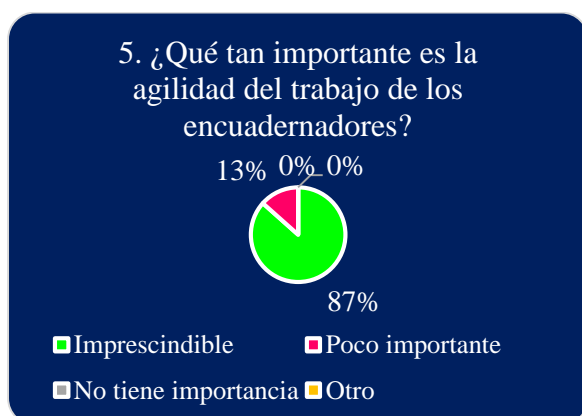


Figura 52. Pregunta #5 entrevista jefe encuadernador.

Análisis pregunta #5: Se pudo encontrar que para los jefes de los encuadernadores es imprescindible la agilidad de los mismos en su trabajo y para solo el 13% es poco importante, encontrándose esta como una de las competencias del diccionario.

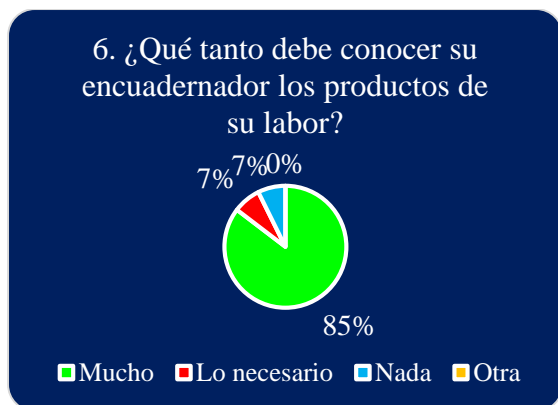


Figura 53. Pregunta #6 entrevista jefe encuadernador.

Análisis pregunta #6: Para los jefes de los encuadernadores que sus trabajadores conozcan a cerca de sus productos en el desempeño de su labor es en un 85% mucho y solo el 7% lo necesario, aun así, encontrándose que es muy importante el conocimiento de los mismos.

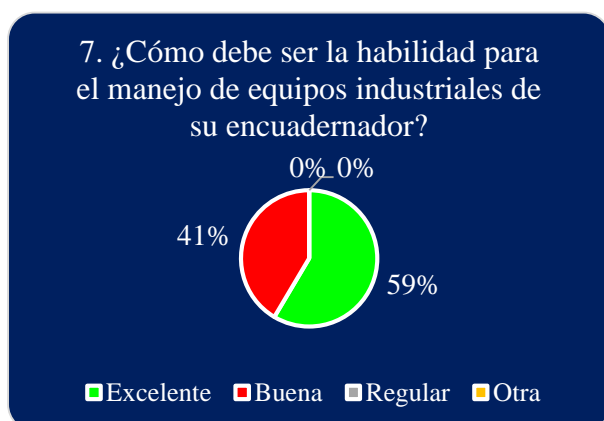


Figura 54. Pregunta #7 entrevista jefe encuadernador.

Análisis pregunta #7: Se tiene que el 59% de los jefes de los encuadernadores consideraron que debe ser excelente la habilidad en el manejo de los equipos industriales en el desempeño de la labor, en un 41% debe ser bueno, por lo que se hace evidente la necesidad de saber sobre dichos equipos para su mejor rendimiento.

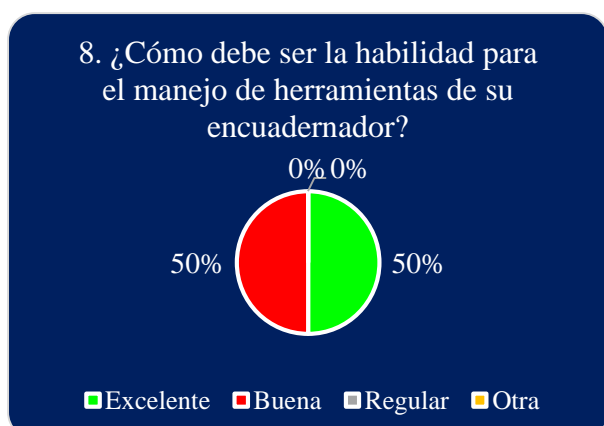


Figura 55. Pregunta #8 entrevista jefe encuadernador.

Análisis pregunta #8: Se presentó que en el manejo de herramientas de los encuadernadores debe ser en un 50% excelente y en un 50% buena, por lo que sus encuadernadores deben manejar correctamente dichas herramientas.



Figura 56. Pregunta #9 entrevista jefe encuadernador.



Figura 57. Pregunta #10 entrevista jefe encuadernador.

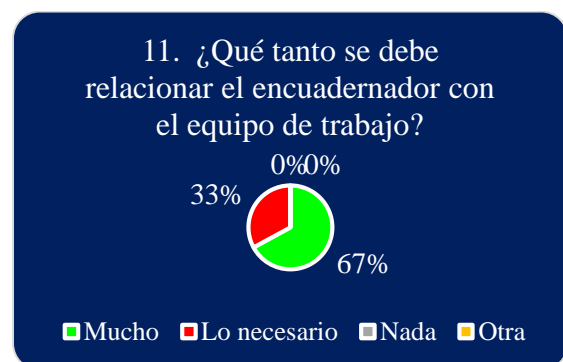


Figura 58. Pregunta #11 entrevista jefe encuadernador.

Análisis pregunta #9: Para los jefes de los encuadernadores el manejo de trabajo bajo presión que deben tener un nivel alto expresado en un 52% y en un 48% alto, demostrándose que es importante el manejo de las presiones.

Análisis pregunta #10: Se tiene que para los jefes de los encuadernadores su equipo de trabajo debe capacitarse esporádicamente en un 68% y en un 32% con frecuencia, por lo que se hace importante tener estrategias de capacitación constante para dicha labor.

Análisis pregunta #11: Se pudo encontrar que para los jefes de los encuadernadores su equipo de trabajo debe relacionarse con todo el equipo en un 67% mucho y en un 33% lo necesario, por lo que se hace importante fortalecer las relaciones personales y principalmente las laborales.

La información que se recolectó gracias a los resultados de la guía de observación dio lugar a la creación de la propuesta de perfil, manual de funciones y a la alimentación de la definición del diccionario de competencias para los cargos de encuadernador e instalador del sector publicitario. De las observaciones al cargo de instalador se tienen las siguientes anotaciones:

Se evidencio que los funcionarios que desempeñan cargos de instaladores en las empresas de publicidad estimulan un clima agradable de trabajo con su equipo de trabajo.

En la mayoría de las observaciones se tuvo la percepción que la atención al cliente (interno y externo) requiere mejorar, esto por los términos que se usan al hablar y el bajo conocimiento de la necesidad del cliente se resalta en estos funcionarios.

Se reflejó oportunidad de mejora en el manejo del tiempo, debido a que por largos periodos de tiempo no hay productividad ni avance en el trabajo en campo a realizar.

Se evidencio mucha agilidad y se notó que saben lo que hacen, además se percibió en la mayoría de las observaciones que hay experiencia en el manejo de instrumentos y herramientas de trabajo.

Como conclusión se pudo evidenciar que hay conocimiento en la tarea que se realiza, no contaban con los elementos necesarios de protección personal en la mayoría de los casos, baja responsabilidad con el uso de los elementos de protección en alturas, algunos no se los querían poner.

Se identificó una función adicional que realizan estos cargos que es la de supervisar el rendimiento de la labor y el cuidado del material que se está utilizando y liderar equipos de trabajo.

Se visualizó que las personas que realizan la tarea tienen claro lo que se debe entregar, por ello son estrictos en su labor. Se evidenció liderazgo, recursividad y trabajo en equipo, adicional de actitud proactiva, poca pereza y alto nivel de energía. También, se percibió que son dinámicos en las tareas, se logró visualizar que existe un líder en el trabajo y sus relaciones interpersonales los hace ser muy efectivos en el rendimiento.

Para el cargo de encuadernador, de la guía de observación se tiene:

Los jefes de encuadernadores expresaron que es muy escasa la empresa que contrata directamente a encuadernadores ya que en sus negocios no es muy seguido que se hagan este tipo de pedidos, por ello prefieren subcontratar esta labor por fuera de su empresa ya que les genera menos gastos.

En conclusión, se evidenció que antes de iniciar con el intercalado numera las tapas que deben ir al inicio de los talonarios, esta es la base para separar el volumen necesario de recibos. También, corta talonarios y volantes en guillotina. Ayuda a sus compañeros en la impresión de los talonarios, revisa y limpia las tintas necesarias para las impresiones.

Los encuadernadores atienden al público y contestar el teléfono, evidenciándose necesidad en el desarrollo de una competencia laboral relacionada.

Los funcionarios de estos cargos son muy ágiles con las manos, comprometidos con el trabajo y se notó que les gusta lo que hacen.

En el ambiente laboral se siente estrés porque en algunas empresas había atraso de algunos trabajos, se percibe oportunidad de chisme y se evidenció regaños en alta voz y en público.

Lugares de trabajo muy agradables, son muy atentos y permiten que el conocimiento sea compartido y observado y por parte de la administradora existe un muy buen servicio al cliente.

También se evidencia demasiada contaminación visual, papeles por todas partes, muy llenos de cosas, las mesas ocupadas, no se ve tan cómodo el trabajo.

Capítulo 4

Diagnóstico Obtenido

Los métodos estadísticos multivariantes y el análisis multivariante son herramientas estadísticas que estudian el comportamiento de tres o más variables al mismo tiempo. Se usan principalmente para buscar las variables menos representativas para poder eliminarlas, simplificando así modelos estadísticos en los que el número de variables sea un problema y para comprender la relación entre varios grupos de variables. Algunos de los métodos más conocidos son:

- La regresión que permite averiguar hasta qué punto una variable puede ser prevista conociendo otra.
- El análisis de la correlación canónica intenta analizar la posible existencia de relación entre dos grupos de variables.
- Un análisis discriminante da una función discriminante que puede ser utilizada para distinguir entre dos o más grupos, y de este modo tomar decisiones.

Entre este último análisis se tiene la prueba T Student, la cual es cualquier prueba en la que el estadístico utilizado tiene una distribución t de Student si la hipótesis nula es cierta, donde se puede comparar dos variables con muestras independientes, la cual se aplicó a la investigación en curso, donde se tiene en poblaciones diferentes que son la de instaladores- jefes de instaladores y encuadernadores- jefes encuadernadores y con éstas se conoció cuál es la relación de cada variable de las preguntas de las entrevistas focalizadas con respecto a la respuesta de cada uno de los cargos. Se planteó dos hipótesis, una nula y la otra alterna, en donde se plantea si hay o no diferencia significativa entre las respuestas de estos cargos.

Para los cargos instaladores (C) y jefe instalador (J) se obtuvo con la función de análisis de datos de Excel donde se aplica la prueba T para dos muestras suponiendo varianzas iguales la diferencia significativa de cada variable comparada teniendo que:

H_0 = No hay diferencias entre medias.

H_a = Si hay diferencias entre medias.

Tomando que $P \leq 0.05$ si existe diferencia y $P > 0.05$ que no existe diferencia significativa.

- **Cargos:** Instalador- Jefe Instalador
- **Cantidad de entrevistas focalizadas:** 89.
- **Cantidad de variables:** 10.

Tabla 6. T-Student comparación variable formación cargos instalador y jefe instalador.

	C-2. ¿Cuál es su formación académica y estudios?	J-1. ¿Cuál es el perfil que busca su empresa para el instalador?
Media	1,659090909	2,079545455
Grados de libertad	174	
Estadístico t	-3,504272502	
P($T \leq t$) dos colas	0,000582179	$P \leq 0,05$
Valor crítico de t	1,97369144	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, la formación que tienen los instaladores está más inclinada a no tener y algunos ser bachilleres; los jefes de instaladores manifiestan que a la hora de contratar este tipo de personal no se preocupan por su nivel de formación académica, sino que lo que más interesa es que sean cumplidos y que por lo menos cuenten con los requisitos necesarios para el trabajo en alturas. Pues consideran que muchos de ellos no cuentan con mayor formación pero que con el tiempo han aprendido a desempeñar esta tarea de la mejor manera. Igualmente, en las respuestas se resalta la necesidad del jefe de instalación de que estos cargos sean suplidos por técnicos en publicidad o algo relacionado con mercadeo y publicidad, lo que nos enriquece la necesidad de capacitación para estos cargos en este sector.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. T-Student comparación variable conocimiento cargos instalador y jefe instalador.

	C-3. ¿Qué tanto conoce de materiales, herramientas, usos y aplicaciones de los mismos en su labor?	J-6. ¿Qué tanto debe conocer su instalador los productos, usos y aplicaciones de su labor?
Media	2,284090909	2,761363636
Grados de libertad	174	
Estadístico t	-4,858312363	
P(T<=t) dos colas	0,000000263	P<=0,05
Valor crítico de t	1,97369144	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, si hay diferencia significativa. En su gran porcentaje las personas encargadas de esta labor manifiestan conocer lo necesario acerca de las herramientas y el uso que estas requieren a la hora de desarrollar su labor. Pero de acuerdo al requerimiento obtenido de las entrevistas a los jefes de instalación, la necesidad de este conocimiento debe ser bastante, llegando a un nivel superior, esto alimentando la propuesta de capacitación para este cargo y dando base para el establecimiento de la competencia a desarrollar.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. T-Student comparación variable habilidad cargos instalador y jefe instalador.

	C-4. ¿Cómo definiría su habilidad para el manejo de herramientas en su labor?	J-8. ¿Cómo debe ser la habilidad para el manejo de herramientas de su instalador?
Media	2,306818182	2,840909091
Grados de libertad	174	
Estadístico t	-6,008682427	
P(T<=t) dos colas	0,0000000107	P<=0,05
Valor crítico de t	1,97369144	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, los instaladores se inclinaron por tener buena habilidad para el manejo de herramientas en su labor manifestando que contaban con las habilidades necesarias, pero difieren en la respuesta de los jefes de instalación, debido a que estos requieren para el cargo que esta habilidad no sea solo buena sino excelente, lo que da bases para el establecimiento de la competencia a desarrollar.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. T-Student comparación variable habilidad manejo de equipos cargos instalador y jefe instalador.

	C-5. ¿Cómo definiría su habilidad para el manejo de equipos de altura en su labor?	J-7. ¿Cómo debe ser la habilidad para el manejo de equipos de altura de su instalador?
Media	2,272727273	2,954545455
Grados de libertad	174	
Estadístico t	-8,498968898	
P(T<=t) dos colas	0,0000000000000084	P<=0,05

Valor crítico de t	1,97369144	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, existe diferencia significativa en lo que quiere el jefe del instalador con lo que en este momento es el instalador de acuerdo a las respuestas de las entrevistas focalizadas. De acuerdo al instalador, este tiene una buena habilidad en el manejo de equipos de altura, pero teniendo en cuenta lo que requiere el jefe, es que esta habilidad sea excelente, más que buena. Otro insumo para la propuesta de capacitación que se planteó basada en necesidades identificadas.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. T-Student comparación variable dinamismo cargos instalador y jefe instalador.

	C-6. ¿Qué tan dinámico es en su labor?	J-5. ¿Qué tan importante es el dinamismo en el trabajo de los instaladores?
Media	2,170454545	2,943181818
Grados de libertad	174	
Estadístico t	-9,273387982	
P(T<=t) dos colas	0,0000000000000000695	P<=0,05
Valor crítico de t	1,97369144	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, los instaladores dicen sentirse muy dinámicos y las respuestas se resalta que este dinamismo es frecuente, pero al comparar con el requerimiento de los jefes de instaladores, expresan que esta es muy importante para desempeñar la labor. Por lo cual, se evidencia brecha este lo que ahora se vive y a lo que se quiere llegar, evidenciándose allí necesidad de desarrollo de competencia.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. T-Student comparación variable instrucciones cargos instalador y jefe instalador.

	C-7. ¿Qué tan claras son las instrucciones que se le dan antes de realizar su trabajo a diario?	J-4. ¿Qué tan importante es que el personal de instalación siga las indicaciones al pie de la letra?
Media	2,261363636	2,625
Grados de libertad	174	
Estadístico t	-3,361098331	
P(T<=t) dos colas	0,0009543	P<=0,05
Valor crítico de t	1,97369144	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, los jefes de instaladores requieren que las indicaciones que sean dadas se sigan al pie de la letra, debido a que son las necesidades presentadas por el cliente, por el contrario, los instaladores expresan que las instrucciones que les son dadas son claras, existiendo brechas entre claras y muy claras, por lo cual, se identifica oportunidad de mejora en la comunicación asertiva.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. T-Student comparación variable capacitación cargos instalador y jefe instalador.

	C-8. ¿Qué tanto lo capacitan en su labor técnicamente hablando?	J-11. ¿Qué tanto se debe capacitar al personal de instalación?
Media	1,522727273	2,806818182
Grados de libertad	174	
Estadístico t	-13,09031384	
P(T<=t) dos colas	0,000000000000000000000000107	P<=0,05
Valor crítico de t	1,97369144	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, existe una gran diferencia significativa en este aspecto, este siendo clave para la propuesta presentada de capacitación. El instalador expresa que a veces lo capacitan en temas relacionados con sus funciones y el jefe de instalador responde que con frecuencia se debe capacitar al personal instalador, lo cual, lleva a tener necesidad en tener establecido un plan de capacitación continuo para los funcionarios que desempeñan el cargo. Se puede evidenciar que para esta labor en sus empresas no cuentan con capacitación constante, pues las empresas confían en que ellos se capacitan en su actualización de trabajo en alturas.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. T-Student comparación variable Relación cargos instalador y jefe instalador.

	C-9. ¿Qué tan buena relación tiene usted con su equipo de trabajo?	J-12. ¿Qué tanto se debe relacionar el instalador con el equipo de trabajo?
Media	2,363636364	2,693181818
Grados de libertad	174	
Estadístico t	-3,327786617	
P(T<=t) dos colas	0,001068242	P<=0,05
Valor crítico de t	1,97369144	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, se presenta brecha en cuanto a la importancia que identifica el instalador con la del jefe de instalador de la buena relación que se debe tener con el equipo de trabajo, siendo para el primero necesaria y para el segundo, primordial para culminar con éxito algunos trabajos y mantener clima laboral agradable.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. T-Student comparación variable presión cargos instalador y jefe instalador.

	C-10. ¿Cuál es el grado de trabajo bajo presión que maneja en su labor diaria?	J-9. ¿Cuál es el manejo de trabajo bajo presión que deben tener los instaladores?
Media	2,045454545	2,511363636
Grados de libertad	174	
Estadístico t	-4,682178999	
P(T<=t) dos colas	0,000005692	P<=0,05
Valor crítico de t	1,97369144	SI HAY DIFERENCIA

Observación	En conclusión, para los instaladores el trabajo bajo presión que se maneja en el desempeño de sus funciones es medio alto y para los jefes de instalación, este manejo de trabajo bajo presión debe tener un desarrollo alto en los funcionarios de estos cargos, esto debido por las exigencias del cliente. Esto nos da otra base para establecer competencias específicas laborales a desempeñar.
--------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. T-Student comparación variable servicio al cliente cargos instalador y jefe instalador.

	C-12. ¿Cómo definiría la calidad del servicio al cliente que brinda en su labor?	J-13. ¿Qué tan importante son los comentarios y/o quejas con respecto al trato de los instaladores al cliente?
Media	2,761363636	2,886363636
Grados de libertad	174	
Estadístico t	-2,036202475	
P(T<=t) dos colas	0,043246007	P<=0,05
Valor crítico de t	1,97369144	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, existe diferencia significativa entre la percepción que tienen del servicio al cliente que los instaladores a la atención al público que espera el jefe de instalación, debido a que este último menciona que es muy importante, por lo cual, se considera un insumo para el establecimiento de competencias específicas laborales de los instaladores.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. T-Student comparación variable recursividad cargos instalador y jefe instalador.

	C-13. ¿Qué tan recursivo se considera a la hora de resolución de inconvenientes en su labor?	J-10. ¿Qué tan importante es que el instalador maneje la recursividad en su labor?
Media	2,659090909	2,920454545
Grados de libertad	174	
Estadístico t	-4,160334916	
P(T<=t) dos colas	0,00004985	P<=0,05
Valor crítico de t	1,97369144	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, gran parte de los instaladores entrevistados manifestaron ser recursivos a la hora de resolver inconvenientes presentados en el momento de realizar sus tareas; los jefes de instalación, recalcaron mucho la importancia de que este tipo de trabajador sea muy recursivo en su labor, ya que el hecho de no poder instalar por falta de algún material o de algún inconveniente podría generar mas gastos y el incumplimiento a la hora de entregar el trabajo al cliente, también se dice que es muy importante para ellos los comentarios de los clientes con respecto a los trabajos y a los trabajadores, pues esto es lo que le da una buena imagen y crecimiento a su negocio. Es posible con esta información establecer competencia específica laboral relacionada.	

Fuente: Elaboración propia.

- **Cargos:** Encuadernador- Jefe encuadernador.
- **Cantidad de entrevistas focalizadas:** 82.
- **Cantidad de variables:** 9.

Tabla 17. T-Student comparación variable formación cargos encuadernador y jefe encuadernador.

	C-2. ¿Cuál es su formación académica y estudios?	J-1. ¿Cuál es el perfil que busca su empresa para el encuadernador?
Media	1,670731707	1,463414634
Grados de libertad	162	
Estadístico t	1,984337324	
P(T<=t) dos colas	0,048907151	P<=0,05
Valor crítico de t	1,974715786	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, la mayoría de los encuadernadores entrevistados expresan no haber terminado su formación de bachiller. Igualmente, gran parte de los jefes de los encuadernadores manifiestan que a la hora de contratar a las personas que van a desempeñar esta labor les importa más que sepan la labor, que tener algún tipo de formación, es muy importante para ellos que su rendimiento sea excelente. Por lo cual, la formación que se propuso para el cargo de encuadernador más que suplir una necesidad existente, es un valor agregado que se le brinda al sector para que al tenerlo puedan evidenciar la diferencia de tener o no la formación.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18. T-Student comparación variable conocimiento cargos encuadernador y jefe encuadernador.

	C-3. ¿Qué tanto conoce de los productos de litografía y funcionalidades de los mismos en su labor?	J-6. ¿Qué tanto debe conocer su encuadernador los productos de su labor?
Media	2,329268293	2,780487805
Grados de libertad	162	
Estadístico t	-4,213839716	
P(T<=t) dos colas	0,00004159	P<=0,05
Valor crítico de t	1,974715786	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, las personas encuadernadoras que desempeñan esta labor manifestaron conocer los productos litográficos y las funciones que estos cumplen. Pero, al entrevistar a los jefes de encuadernadores, manifestaron la necesidad de que este conocimiento que debían tener era mucho, que no solo lo necesario sino ser expertos en estos productos y sus funcionalidades.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19. T-Student comparación variable habilidad cargos encuadernador y jefe encuadernador.

	C-4. ¿Cómo definiría su habilidad para el manejo de equipos industriales en su labor?	J-7. ¿Cómo debe ser la habilidad para el manejo de equipos industriales de su encuadernador?
Media	2,5	2,585365854
Grados de libertad	162	
Estadístico t	-0,81763039	
P(T<=t) dos colas	0,414769179	P>0,05
Valor crítico de t	1,974715786	NO HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, esta variable no tuvo diferencia significativa, lo que significa que la habilidad que tienen en el momento los encuadernadores en el manejo de los equipos industriales, es la que requieren los jefes de encuadernadores en el desempeño de la labor. Los entrevistados manifestaron no manejar constantemente equipos industriales, dijeron tener buena habilidad para el manejo de los equipos industriales si se llegara a presentar el caso de usarlos.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20. T-Student comparación variable habilidad manejo cargos encuadernador y jefe encuadernador.

	C-5. ¿Cómo definiría su habilidad para el manejo de herramientas en su labor?	J-8. ¿Cómo debe ser la habilidad para el manejo de herramientas de su encuadernador?
Media	2,658536585	2,5
Grados de libertad	162	
Estadístico t	1,846933599	
P(T<=t) dos colas	0,066580966	P>0,05
Valor crítico de t	1,974715786	NO HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, no existe diferencia significativa de la habilidad para el manejo de herramientas que tienen los encuadernadores con la que requieren los jefes para el desempeño de la labor. Este es insumo para establecer las funciones del cargo, competencias laborales a desarrollar y el nivel que se requiere para desempeñarse de la mejor manera y supliendo las necesidades del sector.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21. T-Student comparación variable agilidad cargos encuadernador y jefe encuadernador.

	C-6. ¿Qué tal es su agilidad manual en la labor?	J-5. ¿Qué tan importante es la agilidad del trabajo de los encuadernadores?
Media	2,43902439	2,865853659
Grados de libertad	162	
Estadístico t	-4,578701185	
P(T<=t) dos colas	0,0000092780	P<=0,05

Valor crítico de t	1,974715786	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, hay diferencia significativa en cuanto a la agilidad manual que tienen los encuadernadores y la que requieren los jefes de acuerdo a entrevistas. Para los encuadernadores tienen una buena agilidad, pero en las entrevistas a los jefes se destacó la importancia de esta agilidad para el desempeño de esta labor. Por lo cual, se tomó estas variables para el establecimiento de las competencias laborales y sus niveles de acuerdo a requerimientos del sector.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22. T-Student comparación variable capacitación cargos encuadernador y jefe encuadernador.

	C-8. ¿Qué tanto lo capacitan en su labor técnicamente hablando?	J-10. ¿Qué tanto se debe capacitar al personal encuadernador?
Media	1,304878049	2,317073171
Grados de libertad	162	
Estadístico t	-7,622052173	
P(T<=t) dos colas	0,00000000000019853	P<=0,05
Valor crítico de t	1,974715786	SI HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, la variable de capacitación fue muy importante a la hora de evaluar, si existe brecha en la capacitación brindada al funcionario y en la que el jefe piensa que se debe brindar. Por lo cual, se tomó como insumo para la propuesta de capacitación planteada.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23. T-Student comparación variable Relación cargos encuadernador y jefe encuadernador.

	C-9. ¿Qué tan buena relación tiene usted con su equipo de trabajo?	J-11. ¿Qué tanto se debe relacionar el encuadernador con el equipo de trabajo?
Media	2,56097561	2,670731707
Grados de libertad	162	
Estadístico t	-1,133227402	
P(T<=t) dos colas	0,258793096	P>0,05
Valor crítico de t	1,974715786	NO HAY DIFERENCIA
Observación	En conclusión, la relación con el equipo de trabajo y el clima laboral tiene equilibrio, por lo tanto, no existe diferencia significativa en cuanto a la percepción del encuadernador y la percepción de su jefe.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24. T-Student comparación variable presión cargos encuadernador y jefe encuadernador.

	C-10. ¿Cuál es el grado de trabajo bajo presión que maneja en su labor diaria?	J-9. ¿Cuál es el manejo de trabajo bajo presión que deben tener los encuadernadores?
Media	2,463414634	2,524390244
Grados de libertad	162	
Estadístico t	-0,607830674	
P(T<=t) dos colas	0,544150934	P>0,05
Valor crítico de t	1,974715786	NO HAY DIFERENCIA
Observación	Hasta ahora las personas entrevistadas manifiestas que el trabajo bajo presión en su labor no es de alto grado aunque una de las personas expreso que en su anterior trabajo manejaban una presión demasiada alta que esto la llevo a salir de dicho lugar.	

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la experiencia vivida, análisis de las entrevistas focalizadas, percepción con las guías de observación, y con la investigación realizada basada en la autora Martha Alles, se definieron las siguientes competencias para los cargos de instaladores y encuadernadores, las competencias que se establecen son las específicas, las cuales son propias de cada cargo de acuerdo a resultados encontrados.

Instalador:

- Orientación al cliente interno.
- Habilidad analítica.
- Dinamismo.
- Profundidad en el conocimiento de los productos.
- Credibilidad técnica.
- Tolerancia a la presión.
- Manejo de herramientas (pulidora, taladro, pistola de calor, soldador, acolilladora, martillo, alicate, remachadora).

- Manejo de equipo de altura (arnés, andamios, casco, escalera, guantes, barboqueo, eslingas, línea de vida).
- Destreza en alturas.
- Servicio al cliente.
- Recursividad.
- Calidad del trabajo.
- Comunicación asertiva.

Encuadernador:

- Calidad del trabajo.
- Habilidad analítica.
- Agilidad.
- Orientación al cliente interno.
- Profundidad en el conocimiento de los productos.
- Credibilidad técnica.
- Tolerancia a la presión.
- Manejo de equipos industriales (guillotina, plegadora, cosedora, argolladora, despuntadora).
- Manejo de herramientas (alicate, tijeras, pinzas, brochas, martillo, taladro de árbol, regla, flexómetro).

Capítulo 5**Propuesta de desarrollo integral basada en competencias laborales**

El desarrollo integral de los cargos de instalación y encuadernación del sector publicitario basado en competencias laborales es el reconocimiento de los diferentes saberes en la labor

de los cargos mencionados, teniendo en cuenta tanto el desarrollo profesional como el personal de los funcionarios que están desempeñando las labores. Los saberes tenidos en cuenta para la propuesta son:

Saber conocer: desarrollo de nuevos conocimientos, en todos los ámbitos como el académico, profesional y social.

Saber hacer: dominio de métodos, estrategias y técnicas enfocadas al desempeño de la labor y al desarrollo de trabajos personales.

Saber ser: formas de actuar con las personas, desarrollando la competencia social y la actitud en la vida diaria.

5.1 Diccionario de competencias laborales

Martha Alles (2011) define el Diccionario de competencias como un “documento interno organizacional en el cual se presentan las competencias definidas en función de la estrategia”. La estructura del diccionario está compuesta por:

- Título.
- Definición.
- Niveles: Estos indican los comportamientos específicos que se asocian a la competencia definida y que permiten evidenciar si el empleado la posee y en qué grado. Las competencias laborales específicas de los cargos en estudio se nivelaron de la siguiente manera:

Rendimiento mayor: Se demuestra en gran medida la competencia laborar y tiene un rendimiento superior.

Rendimiento medio: Muestra desempeño suficiente para el cargo, es el requerimiento estándar.

Rendimiento menor: El desarrollo de la competencia está en el nivel mínimo, requiere capacitación para desarrollarla.

La propuesta del diccionario de competencias laborales para los cargos de instaladores y encuadernador está basada en las percepciones obtenidas de las guías de observaciones al desempeño de los cargos en estudio y a las respuestas obtenidas de las entrevistas focalizadas tanto a lo que ahora son los cargos como al requerimiento de los jefes para el mismo.

Propuesta de diccionario de competencias laborales para el cargo instalador del sector publicitario.

Orientación al cliente interno: Es la capacidad con la que cuenta el instalador de satisfacer al cliente interno evidenciando el deseo y el compromiso que se tiene para el cumplimiento de sus pedidos, necesidades y expectativas frente al producto. Se enfoca principalmente en detectar las necesidades y darles la solución más objetiva para que la satisfacción permita evidenciar que son lo más importante para la organización.

Tabla 25. Rendimiento mayor competencia orientación al cliente interno.

Rendimiento mayor	Tiene la capacidad de detectar fácilmente las necesidades del cliente y conoce claramente su negocio.
	Constantemente se preocupa por revisar las nuevas necesidades del cliente y establece estrategias apropiadas para darles atención.
	Se preocupa por estar actualizado en los niveles de satisfacción de los clientes presentando estrategias que permitan mejorar y elevar el nivel.
	Cuenta con la habilidad de tener una comunicación asertiva con su equipo de trabajo para que esto se vea reflejado en la atención de los clientes.
	Se preocupa por demostrar a su equipo de trabajo que el cliente es lo más importante, de igual manera hace que este se sienta a gusto con el servicio que se le ofrece.
	Siempre manifiesta disponibilidad para con los clientes y sus compañeros de trabaja, expresándoles flexibilidad en la toma de decisiones.

Siempre expresa a su equipo de trabajo sus inconformidades y se preocupa por entender las de los demás, brindando soluciones y acuerdos.

Se preocupa por mostrarle siempre al cliente y a su equipo de trabajo su deseo y compromiso en el cumplimiento de sus obligaciones.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26. Rendimiento medio competencia orientación al cliente interno.

Rendimiento medio	Muestra interés en conocer las necesidades de los clientes y busca la manera de darles solución.
	Se hace responsable de la solución de las necesidades de los clientes.
	Se preocupa por estar enterado del nivel de satisfacción de los clientes, implementando estrategias que le permitan mantenerlo elevado.
	Está dispuesto siempre a escuchar las quejas y reclamos presentadas por los clientes.
	Hace todo para estar a disposición de sus clientes y grupo de trabajo, atendiendo a sus requerimientos.
	Se muestra siempre dispuesto a escuchar al cliente y a ser proactivo en la respuesta inmediata.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27. Rendimiento menor competencia orientación al cliente interno.

Rendimiento menor	No se preocupa por mostrar interés en las necesidades de sus clientes lo que no permite que estas tengan respuestas.
	Nunca es responsable de los requerimientos de los clientes, pues se expresa de manera negativa ante ellos.
	Desconoce el nivel de satisfacción de sus clientes pues no presenta estrategias para evaluarlo ni para elevarlo.
	Responde de manera agresiva a sus clientes y eventualmente discute con ellos.
	Encuentra excusas para no prestar atención a los requerimientos de los clientes, no demuestra disponibilidad para ellos.
	Sus procesos de respuesta para con los clientes tarda demasiado tiempo aun siendo fáciles de solucionar.

Fuente: Elaboración propia.

Habilidad analítica: Es la competencia con la que cuenta el instalador para acatar claramente las indicaciones dadas al momento de desempeñar la labor, enfocándose en seleccionar prioridades, mantener un criterio lógico y utilizando el sentido común como herramienta en la solución de necesidades de los clientes. El instalador tendrá entonces la capacidad de identificar los diferentes problemas que se presenten en su labor utilizando el análisis lógico en la resolución de los mismos y utiliza datos relevantes.

Tabla 28. Rendimiento mayor competencia habilidad analítica.

Rendimiento mayor	Comprende claramente las indicaciones dadas para el desarrollo de su trabajo, teniendo claro los procesos tanto de su trabajo como su Área.
	Tiene la capacidad de detectar claramente los problemas que se presentan en su Área y de manera lógica los resuelve, usando el sentido común
	Sabe claramente como determinar prioridades que le permitan un mejor desempeño en su labor.
	Muestra constantemente su interés por comprender las tareas que se le presentan y de igual manera busca la satisfacción en sus clientes.
	Logra desintegrar situaciones complejas en partes que tengan solución.
	Clasifica indicaciones de manera asertiva para dar cumplimiento a los requerimientos presentados por los clientes y jefes inmediatos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29. Rendimiento medio competencia habilidad analítica.

Rendimiento medio	Comprende las indicaciones que son dadas para su trabajo, teniendo claro la importancia de los procesos.
	Detecta con facilidad los problemas presentes en su Área de trabajo, dándoles un orden lógico y con sentido común.
	Comprende la importancia de las prioridades y las clasifica de manera que pueda tener un mejor desempeño en su labor.
	Comprende con facilidad las tareas propuestas mostrando interés en la satisfacción de los clientes.
	Ante situaciones que presentan complejidad logra manejarlas de manera que pueda dar soluciones acertadas.

Logra dar orden a las indicaciones presentadas para lograr el cumplimiento de las mismas.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 30. Rendimiento menor competencia habilidad analítica.

Rendimiento menor	No muestra interés por comprender las indicaciones que se le son dadas, realiza la tarea a su manera.
	Los problemas que se presentan en su Área no son de importancia para él, lo que no permite tener un sentido común en la resolución de los problemas.
	Tiene poca capacidad de análisis ante situaciones de complejidad para las cuales no presenta soluciones inmediatas.
	Generalmente no logra dar orden a las indicaciones presentadas, no dando cumplimiento a las mismas.

Fuente: Elaboración propia.

Dinamismo: Consiste en la habilidad que debe tener el instalador para trabajar y dar lo mejor de sí en situaciones que constantemente están en cambio y que pueden ser alternativas en diferentes entornos laborales, estos pueden cambiar en espacios cortos de tiempo y en jornadas laborales extensas sin presentar dificultades en sus diferentes actividades.

Tabla 31. Rendimiento mayor competencia de dinamismo.

Rendimiento mayor	Su nivel de dinamismo es elevado, inspirando siempre buena energía para con su equipo de trabajo y clientes, sobre pasando situaciones adversas empeñándose siempre en que no se vea afectado su rendimiento laboral.
	Es un referente en su equipo de trabajo por ser una persona activa y preocupada por dar confianza y energía.
	Todo nuevo conocimiento para él es causante de buena energía y dinamismo.
	Para él es muy importante el dinamismo en su trabajo por ello se preocupa porque su equipo este siempre contagiado de buena energía y que esta se vea reflejada en el desempeño laboral.
	Siempre es importante que el cliente se sienta en un lugar agradable para la solicitud de su trabajo, por ello la buena atención y el dinamismo es una herramienta esencial en su organización.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 32. Rendimiento medio competencia de dinamismo.

Rendimiento medio	Se preocupa por que el dinamismo en su equipo de trabajo sea evidente y que la buena energía sea reflejada aun cuando se presentan situaciones adversas.
	Es reconocido entre sus compañeros por ser una persona con buena energía y que se preocupa por que el dinamismo este siempre presente en su organización.
	Los nuevos aprendizajes están contagiados de energía y alto dinamismo.
	Se preocupa por que su entorno laboral este rodeado de buena energía y dinamismo por ello motiva a que su equipo de trabajo este siempre dispuesto al buen servicio al cliente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 33. Rendimiento menor competencia de dinamismo.

Rendimiento menor	En situaciones adversas no tiene capacidad de transmitir energía, pues las difíciles situaciones laborales le impiden ser dinámico en la solución de conflictos.
	No se preocupa por transmitir energía a su grupo lo que impide que su grupo se sienta motivado al momento de desempeñar su labor.
	Carece de ánimo para el aprendizaje
	Los momentos difíciles hacen que su rendimiento se vea reducido y que su energía no sea la apropiada para desempeñar su tarea.

Fuente: Elaboración propia.

Profundidad en el conocimiento de los productos: Es la capacidad que tiene el instalador de conocer sus productos y servicios, brindando a sus clientes una mayor posibilidad de acceso a los mismo, presentando diferentes opciones de precios y requerimientos que cumplan las necesidades de los clientes.

Tabla 34. Rendimiento mayor competencia profundidad en el conocimiento de los productos.

Rendimiento mayor	Tiene completamente claro cuáles son los productos y servicios con los que cuenta su organización, preocupándose siempre por que los clientes se lleven las mejores ofertas que cumplan a sus necesidades.
	Conoce perfectamente cuales son las herramientas y materiales con las que cuenta su organización a la hora de desempeñar su tarea.
	Respecto a la anterior conoce y tiene claro el uso de las herramientas y materiales con los que cuenta.
	Se preocupa por conocer cuáles son las herramientas que utilizan en el mercado, para estar actualizado y generando mejoras en el servicio.
	Con facilidad logra detectar en el mercado las nuevas oportunidades de negocio, por ello se preocupa por estar actualizado e innovando en el producto.
	Constantemente se preocupa por evaluar la satisfacción de sus clientes, para tener mejoras en la utilización de sus herramientas de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 35. Rendimiento medio competencia profundidad en el conocimiento de los productos.

Rendimiento medio	Esta actualizado sobre los productos y servicios que brinda su organización, para que sus clientes encuentren en estos las mejores ofertas que cubren sus necesidades.
	Se preocupa por conocer las herramientas y materiales con las que cuenta su organización a la hora de brindar un buen servicio.
	Conoce a cerca de las herramientas con las que cuenta el mercado, lo que hace que este actualizado e innove en el servicio.
	Pregunta frecuentemente por el nivel de satisfacción de sus clientes, teniendo presente las mejoras correspondientes a sus materiales y servicios.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36. Rendimiento menor competencia profundidad en el conocimiento de los productos.

Rendimiento	No tiene el conocimiento suficiente a cerca de los productos y servicios que brinda su organización, impidiendo en cumplimiento de las necesidades de sus clientes.
	Difícilmente conoce las herramientas y materiales con las que cuenta su organización a la hora de realizar un trabajo.
	Muestra poco interés al momento de conocer las herramientas con las que cuenta el mercado, impidiendo conocer los productos y novedades de su entorno.

No muestra interés por conocer el nivel de satisfacción de sus clientes, afectando el rendimiento de sus herramientas y materiales.

Fuente: Elaboración propia.

Credibilidad técnica: Es la capacidad que tiene el instalador de generar en sus clientes la mayor credibilidad posible a cerca de la técnica con la que desempeña su labor, inspirando ellos la mayor confianza respecto a la actualización de los conocimientos en su especialidad.

Tabla 37. Rendimiento mayor competencia credibilidad técnica.

Rendimiento mayor	Cuenta con gran conocimiento acerca de las nuevas tendencias y técnicas que hay en el mercado sobre su especialidad.
	Se preocupa por estar actualizado en las nuevas tendencias de técnicas en su labor.
	Logra inspirar suficiente credibilidad y confianza en el cliente respecto a su trabajo.
	Frente a sus compañeros de trabajo logra ser una persona inspiradora de confianza y credibilidad para consultar dudas e inquietudes sobre las técnicas y tendencias del mercado.
	Siempre está dispuesto a satisfacer las necesidades de sus clientes.
	Tiene la capacidad de resolver rápidamente las dificultades que se presentan en su Área de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 38. Rendimiento medio competencia credibilidad técnica.

Rendimiento medio	Conoce las diferentes tendencias y técnicas que existen sobre su especialidad.
	Constantemente se actualiza sobre las tendencias que se presentan en el mercado sobre su especialidad.
	Logra mostrar credibilidad y confianza en sus clientes a la hora de satisfacer sus necesidades.
	Resuelve las diferentes dificultades que se presentan en su Área sin mayor problema.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 39. Rentabilidad menor competencia credibilidad técnica.

Rendimiento menor	No cuenta con el suficiente conocimiento acerca de las nuevas tendencias y técnicas que existen sobre su especialidad.
	Presenta dificultades a la hora de actualizarse sobre las nuevas tendencias que hay en el mercado sobre su labor.
	No logra inspirar confianza y credibilidad a sus clientes a la hora de ofrecer sus productos y servicios.
	Muestra poco interés a la hora de resolver las dificultades que se presentan en su Área de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tolerancia a la presión: Consiste en la habilidad que debe tener el instalador de desempeñar sus labores sin dificultad aun cuando se presentan situaciones de mucha exigencia, en las que el rendimiento seguirá siendo óptimo y serán evidenciados los resultados con la mayor eficiencia y desempeño posible.

Tabla 40. Rendimiento mayor competencia tolerancia a la presión.

Rendimiento mayor	Resuelve con gran facilidad las dificultades presentes en su labor aun cuando se encuentra en situaciones adversas.
	Tiene presente la flexibilidad como herramienta para la resolución de dificultades presentes en su Área de trabajo y equipo.
	Su eficiencia en la labor es evidente, pues cuenta con la habilidad de desempeñar la tarea aun presentándose en situaciones de alta presión.
	Constantemente cuenta con actitud positiva, transmitiendo a su equipo de trabajo buena energía y actitud frente a las dificultades. Tolerancia a la presión.
	Siempre se expresa con profesionalismo ante su equipo de trabajo y sabe comportarse según las circunstancias.
	Resuelve sus tareas con alto desempeño en todo momento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 41. Rendimiento medio competencia tolerancia a la presión.

Rendimiento medio	Tiene la habilidad de solucionar las dificultades que se presentan en el desempeño de su labor cuando se encuentra en situaciones de presión.
	Es flexible en la resolución de las dificultades que se presentan en su entorno laboral y con los clientes.
	Es eficiente en el desempeño de su labor aun cuando se encuentra en situaciones de alta presión.
	Tiene en cuenta el profesionalismo al momento de referirse a su equipo de trabajo y ante los clientes.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 42. Rendimiento menor competencia tolerancia a la presión.

Rendimiento menor	Su actitud frente a las dificultades no es la apropiada por su desempeño no es el suficiente para el cumplimiento de la tarea.
	No manifiesta flexibilidad ante la resolución de dificultades que se le presentan en el entorno laboral, ni en el cumplimiento de las necesidades de los clientes.
	Se refiere en un tono agresivo ante los clientes y sus compañeros de trabajo.
	No transmite profesionalismo ante su equipo de trabajo ni en el servicio al cliente.

Fuente: Elaboración propia.

Manejo de herramientas (pulidora, taladro, pistola de calor, soldador, acolilladora, martillo, alicate, remachadora): El instalador estará en la capacidad de utilizar adecuadamente las herramientas, y elementos con los que cuenta en su organización, logrando incrementar así la máxima satisfacción de los clientes en cuanto al producto.

Tabla 43. Rendimiento mayor competencia manejo de herramientas.

Rendimiento	Se preocupa por mantener ideas y manejar adecuadamente las técnicas necesarias para el desempeño de su labor.
	Conoce claramente el funcionamiento y uso de las herramientas con las que cuenta su organización para el desempeño de la labor.
	Utiliza adecuadamente los materiales que tiene para el cumplimiento de las necesidades de los clientes.

Es eficiente en la utilización de las herramientas siendo creativo en la utilización y aplicación de ellas en el mercado.

Es un referente entre sus compañeros por el buen manejo, conocimiento y experiencia de la utilización de las herramientas y materiales en el trabajo.

Siempre está dispuesto para compartir sus conocimientos y mantenerse actualizado en las nuevas tendencias sobre sus herramientas de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 44. Rendimiento medio competencia manejo de herramientas.

Promueve la utilización de ideas sobre técnicas que aporten al buen desempeño de la labor.

Rendimiento medio

Tiene conocimiento sobre las diferentes herramientas y su respectivo uso en el desempeño de su trabajo.

Utiliza las herramientas para dar un cumplimiento efectivo de las tareas y requerimientos de sus clientes.

Comparte con sus compañeros los conocimientos que tiene con respecto a la utilización de las herramientas con las que cuenta su organización y que permiten un óptimo cumplimiento de la tarea.

Sus compañeros de trabajo logran identificarlo como una persona con un alto conocimiento sobre las herramientas y su utilización para el cumplimiento de lo requerido por la organización.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 45. Rendimiento menor competencia manejo de herramientas.

Se le dificulta el uso adecuado de las herramientas requeridas para su labor.

Muestra escaso interés en la implementación de nuevas ideas que permitan generar mejores técnicas en el desempeño de la labor.

No siempre realiza un uso adecuado de las herramientas de trabajo.

Presenta dificultades a la hora de compartir con sus compañeros los diferentes conocimientos que tiene con respecto al uso de las herramientas de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Manejo de equipo de altura (arnés, andamios, casco, escalera, guantes, barboquejo, eslingas, línea de vida): Es el máximo desempeño y capacidad que tendrá el instalador para lograr manipular y utilizar de manera apropiada los diferentes elementos que deberán ser utilizados en las alturas para el cumplimiento de la tarea, el instalador tendrá la habilidad de trabajar de manera eficiente con cada elemento.

Tabla 46. Rendimiento mayor competencia manejo de equipos de altura.

Rendimiento mayor	Utiliza adecuadamente cada uno de los elementos de seguridad con los que se cuenta para el trabajo en alturas.
	Sigue al pie de la letra las indicaciones entregadas sobre el uso y utilización de los utensilios.
	Se preocupa por hacer seguimiento y mantenimiento a los elementos que le permitirán desempeñar de manera óptima la labor.
	El desempeño de la tarea la hace con la mayor eficiencia gracias a su conocimiento y utilización de los materiales requeridos para el cumplimiento de la labor.
	Entre sus compañeros se destaca por ser responsable a la hora de trabajar en las alturas, por su conocimiento y experiencia.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 47. Rendimiento medio competencia manejo de equipo de altura.

Rendimiento medio	Pone en uso cada uno de los elementos de seguridad con los que cuenta para el desempeño de su labor.
	Es atento en las indicaciones entregadas sobre el uso y utilización de los materiales en las alturas.
	Constantemente hace mantenimiento a su equipos de trabajo en alturas.
	Es cumplido en la entrega de los requerimientos y cumplimiento de las necesidades de sus clientes en los trabajos de altura.
	Manifiesta a sus compañeros interés en explicar a cerca de sus conocimientos y experiencias en la utilización de las herramientas.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 48. Rendimiento menor competencia manejo de equipo de altura.

Rendimiento menor	No se preocupa por usar adecuadamente los elementos de seguridad personal con los que cuenta para el desempeño de su labor.
	No muestra interés por comprender las indicaciones dadas para la utilización de los utensilios de seguridad que se le proporcionan para el cumplimiento de la tarea.
	Muestra desinterés en realizar mantenimiento a los materiales con los que cuenta para el desempeño de sus tareas.
	Tiene dificultad para explicar a sus compañeros sobre el uso y utilización de las herramientas de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Destreza en alturas: Consiste en la habilidad que debe tener todo instalador a la hora de desempeñar su labor, siendo recursivo en el uso de las herramientas y materiales necesarios para su desempeño, evidenciando su tranquilidad y agilidad en las alturas.

Tabla 49. Rendimiento mayor competencia destreza en alturas.

Rendimiento mayor	Siempre muestra seguridad y gran agilidad en el desempeño de la tarea.
	Es recursivo al momento de cumplir con las necesidades de los clientes, logrando el cumplimiento de las necesidades de los mismos.
	Manifiesta gran habilidad a la hora de realizar su tarea, se preocupa or entender y satisfacer a sus clientes.
	Tiene claro antes de iniciar su labor cuales son los elementos que requiere para cumplir con la tarea.
	Siempre que se presenta una actualización se preocupa por asistir y cumplir los requerimientos para el desempeño de sus funciones.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 50. Rendimiento medio competencia destreza en alturas.

Rendimiento	Es seguro y cuenta con buena agilidad al momento de realizar su trabajo.
	Se preocupa por ser recursivo a la hora de cumplir y satisfacer las necesidades de sus clientes.
	Es seguro y ordenado en tener al día y en el lugar de trabajo las herramientas y elementos necesarios para el cumplimiento de su labor.

Participa activamente de las actualizaciones que se ofrecen y son necesarias para el cumplimiento de su labor.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 51. Rendimiento menor competencia destreza en alturas.

Rendimiento menor	Su inseguridad genera que su trabajo no sea el mejor y la poca agilidad no permite el cumplimiento de la tarea.
	No muestra en su trabajo ser una persona recursiva al momento de terminar la tarea y sus clientas no manifiestas completa satisfacción con la misma.
	Es desorganizado con las herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo en las alturas.
	No se presenta a las actualizaciones y no muestra interés por participar de ellas.

Fuente: Elaboración propia.

Servicio al cliente: Sera la capacidad que tiene el instalador de servir y atender al cliente de manera apropiada, con la intención de ayudar y de servir a sus usuarios satisfaciendo los requerimientos y necesidades que remitan, implicará entonces esforzarse por tener claro cuáles son los problemas y brindar soluciones a los clientes.

Tabla 52. Rendimiento mayor competencia servicio al cliente.

Rendimiento mayor	Se preocupa por el cumplimiento de las necesidades de sus clientes, planificando acciones tanto del cliente como de su empresa.
	Mantiene actualizado sobre los nuevos requerimientos que se presentan en el mercado para estar actualizados y brindar mejores servicios a sus clientes.
	Se preocupa por evaluar el nivel de satisfacción de sus clientes para estar actualizado y presentar nuevas mejoras en el servicio.
	Antes sus compañeros y clientes es un referente de buen servicio por su flexibilidad y agilidad en el cumplimiento de las necesidades.
	Prioriza necesidades y da cumplimiento a los requerimientos de los clientes internos y externos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 53. Rendimiento medio competencia servicio al cliente.

Rendimiento medio	Cumple con las necesidades de los clientes, planificando el cumplimiento de las mismas.
	Evalúa con periodicidad el nivel de satisfacción de sus clientes para la mejora continua.
	Constantemente se actualiza en el mercado sobre las nuevas tendencias y requerimientos de los clientes.
	Es una persona flexible y con buena actitud para la atención de sus clientes y compañeros de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 54. Rendimiento menor competencia servicio al cliente.

Rendimiento menor	No da cumplimiento a los requerimientos de los clientes.
	No muestra interés por conocer la satisfacción de sus clientes.
	Actúa con poco interés con respecto a las actualizaciones que se presentan en el mercado con respecto a los requerimientos de los clientes.
	Es inflexible y con poca actitud frente a sus clientes y equipo de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Comunicación asertiva: Será una herramienta con la que el instalador podrá optimizar y trabajar mejor sus relaciones con las personas de su entorno, será la claridad con la que se expresa los requerimientos y se dan cumplimiento a pie de la letra y objetivamente sobre lo que la organización y el cliente quiere respecto al servicio. Contará con la capacidad de generar empatía en el desempeño de su labor, manifestando la habilidad en conectar sus palabras con las necesidades y darles un adecuado cumplimiento.

Tabla 55. Rendimiento mayor competencia de comunicación asertiva.

Rendimiento	Se preocupará por dar cumplimiento y seguir las instrucciones dadas al momento de brindar un servicio.
	Es una persona segura y que inspira seguridad a su equipo de trabajo y clientes.
	Se preocupa por observar y comunicar precisamente la descripción de los requerimientos de los clientes.

Es reconocido entre su equipo de trabajo y clientes por ser una persona correcta y sin rodeos en la ejecución de las tareas.
Sabe identificar en sus clientes y equipo de trabajo las necesidades que se presentan y sabe cómo resolverlas.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 56. Rendimiento medio competencia de comunicación asertiva.

Rendimiento medio	Sigue constantemente las indicaciones e instrucciones dadas por su organización y clientes.
	Se preocupa por brindar seguridad y confianza a su equipo de trabajo.
	Observa claramente cuál es el requerimiento de sus clientes.
	Es correcto y preciso en la ejecución de las tareas con su organización y clientes.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 57. Rendimiento menor competencia de comunicación asertiva.

Rendimiento menor	Muestra desinterés en comprender las indicaciones y seguir las instrucciones dadas por la organización y los clientes.
	Inspira inseguridad y poca confianza ante su equipo de trabajo y clientes.
	Se expresa de forma grotesca antes sus clientes y entorno laboral
	Frecuentemente incumple a los requerimientos presentados por sus clientes.

Fuente: Elaboración propia.

Recursividad: Sera la capacidad con la que cuenta el instalador de definir un proceso o método de la manera más efectiva para el cumplimiento de la labor, optimizando tiempo y espacio en la tarea.

Tabla 58. Rendimiento mayor competencia de recursividad.

Rendimiento	Sabe actuar de manera precisa en situaciones adversas durante la ejecución de la tarea dando cumplimiento a los requerimientos y necesidades del cliente.
	Soluciona rápidamente y de manera efectiva las situaciones difíciles que se presentan en su equipo de trabajo y con sus clientes.
	Es reconocido en su entorno de trabajo como una persona que soluciona las dificultades y propone nuevas alternativas de ejecución.

Sabe con claridad cómo llevar a cabo un proceso y cómo actuar en situaciones complejas.

Puede con facilidad cambiar el orden del proceso y llegar al cumplimiento objetivo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 59. Rendimiento medio competencia de recursividad.

Rendimiento medio	Actúa efectivamente en situaciones adversas durante la ejecución de sus tareas, cumpliendo con los requerimientos y necesidades de sus clientes.
	Sin problema soluciona situaciones difíciles mostrando a su equipo de trabajo opciones claras de solución.
	Es referente en su grupo de trabajo y clientes como una persona proactiva y que brinda soluciones.
	Con frecuencia presenta opciones en la ejecución de los diversos procesos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 60. Rendimiento menor competencia de recursividad.

Rendimiento menor	Es una persona que muestra inseguridad y que se bloquea en situaciones difíciles de la tarea.
	Muestra poco interés en presentar alternativas en la ejecución de los procesos.
	Para su equipo de trabajo y clientes es una persona que no brinda soluciones y conflictiva.

Fuente: Elaboración propia.

Propuesta de diccionario de competencias laborales para el cargo encuadernador del sector publicitario.

Calidad del trabajo: El encuadernador manifestará gran excelencia al realizar su trabajo, pues evidencia un amplio conocimiento en los temas que comprende su Área, tendrá también la capacidad de brindar soluciones inmediatas que sean prácticas y que sirvan para transformar e innovar en su organización, haciendo que esto sea para su beneficio, el de su organización y el de sus clientes. Es una persona correcta y sabia en la toma de decisiones,

cuenta con la capacidad de compartir sus conocimientos y experiencias como profesional de la tarea que desempeña, utiliza el juicio y siempre tiene gran interés en aprender.

Tabla 61. Rendimiento mayor competencia de calidad del trabajo.

Rendimiento mayor	Tiene claras la misión y visión de su organización, teniendo siempre un horizonte preciso de lo que la empresa busca con el desempeño de la labor.
	Tiene la capacidad de usar las herramientas proporcionadas por su organización como base eficiente en el cumplimiento de las tareas, orientadas siempre a la mejora continua de los productos y servicios.
	Tiene la capacidad de estar atento a las oportunidades de negocio, haciendo uso de las habilidades y destrezas que tiene como parte de la organización, concretando las necesidades del cliente.
	Se preocupa por que su Área de trabajo este en constante capacitación y actualización para generar un mejor servicio y atención al cliente.
	Cuenta con la capacidad de conocer ampliamente el mercado y población objetivo, compartiendo sus conocimientos a su grupo de trabajo.
	Es una persona correcta en la toma de decisiones y utiliza el juicio como herramienta de trabajo.
	Tiene la capacidad de detectar necesidades de su mercado, clientes y grupo de trabajo, actuando inmediatamente ante ellas, proporcionando soluciones prácticas y aplicables.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 62. Rendimiento medio competencia de calidad del trabajo.

Rendimiento medio	Tiene conocimiento acerca de la visión y misión de su organización. No pierde el horizonte de lo que su empresa busca con el desempeño de la labor.
	Usa de buena manera las herramientas proporcionadas por su organización, logrando el cumplimiento de las tareas, orientándose a la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos.
	Normalmente está atento a la presencia de oportunidades de negocio, haciendo uso de las diferentes habilidades que le permitirán concretar las necesidades de los clientes.
	Tiene conocimiento del mercado, y constantemente comparte con su grupo conocimientos que permitan un mejor desempeño en la labor.

Se preocupa por estar actualizado y por hacer seguimiento a los procesos de calidad.

Utiliza su capacidad de discernimiento y se esfuerza por que las cosas se hagan correctamente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 63. Rendimiento menor competencia de calidad del trabajo.

Rendimiento Menor

Cuenta con un mínimo conocimiento acerca de la misión y visión de la organización, constantemente se pierde el horizonte del cumplimiento de objetivos.

Muestra desinterés en aprender el manejo y buen uso de las herramientas que su organización le proporciona, lo que no permite el cumplimiento óptimo de los objetivos ni la mejora de los productos y servicios.

Pasa desapercibidas las oportunidades de negocio, no se esfuerza por conseguir las ni por concretarlas.

No conoce claramente el mercado lo que no le permite compartir conocimiento con su grupo de trabajo.

Se le dificulta ser correcto en la toma de decisiones y no muestra interés en que las cosas se realicen bien.

Fuente: Elaboración propia.

Habilidad analítica: Se refiere a la capacidad con la que cuenta una persona para realizar un análisis lógico de las tareas que se están desempeñando, usando el sentido común y manejando un criterio coherente en el desempeño de la tarea. También se cuenta con la habilidad del manejo numérico para llevar a cabo cuentas y datos financieros de la organización. El encuadrador presentará la capacidad de utilizar la información científica y traerla a relación comparando los datos actuales de su empresa, logrando la resolución de los problemas identificados en ella. Su principal herramienta es el razonamiento.

Tabla 64. Rendimiento mayor competencia habilidad analítica.

Rendimiento	Se preocupa por entender claramente los procesos con los que cuenta su trabajo.
	Se le facilita detectar cuando se presentan dificultades en sus procesos y brinda soluciones oportunas para con sus clientes.
	Sigue al pie de la letra las indicaciones dadas por sus jefes y clientes
	Identifica con facilidad clientes potenciales
	Se basa de los datos actuales para identificar oportunidades en la oferta y demanda

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 65. Rendimiento medio competencia habilidad analítica.

Rendimiento medio	Comprende los procesos con los que cuenta su Área de trabajo.
	Identifica dificultades en su Área de trabajo y encuentra soluciones.
	Sigue indicaciones dadas por sus jefes y clientes
	Puede detectar posibles clientes potenciales
	Identifica posibles causas y las consecuencias de las dificultades presentadas en sus tareas a cargo
	Cuenta con la oportunidad de usar los números como estrategia en su labor
	Recopila información importante para la realización de informes.
	Ordena datos numéricos para presentar informes propios de su Área.
	Cuenta con la facilidad de organizar datos numéricos y de brindar informes propios de su Área.
	Se basa en la misión de su empresa para hacer uso de los datos numéricos.
	Apoya informes financieros con facilidad
	Cuenta con la habilidad de detectar nuevas ideas y de clasificarlas en favor de su empresa
	Los números son una habilidad de oportunidad.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 66. Rendimiento menor competencia habilidad analítica.

Rendimiento menor	Presenta dificultad a la hora de comprender los procesos con los que cuenta su Área de trabajo.
	No cuenta con gran capacidad de análisis.
	Se dificulta seguir indicaciones e instrucciones en sus labores
	Los números no son una gran habilidad en su trabajo
	Se le dificulta comprender los problemas que se presentan en su Área y como poder solucionarlos.
	No manifiesta mayor interés en identificar posibles clientes
	Se le dificulta organizar datos números lo cual no le permite realizar informes.

Fuente: Elaboración propia.

Agilidad: Se puede definir como la habilidad que tiene una persona de movilizarse de manera rápida y efectiva aprovechando las oportunidades que se presentan en su entorno, el encuadernador tendrá la habilidad de transformar la información suministrada en su empresa para generar nuevas ideas que permitan el crecimiento de la misma en el mercado, esto les permitirá encontrar ventajas competitivas que logren ser diferentes en su zona de mercado. Los encuadernadores que logran desarrollar dicha habilidad podrán ser unos mejores líderes en su entorno laboral.

Tabla 67. Rendimiento mayor competencia de agilidad.

Rendimiento mayor	Tiene la capacidad de generar relaciones interpersonales efectivas.
	Cumple efectivamente las tareas delegadas por el jefe y solicitadas por el cliente.
	Es efectivo aun cuando tiene trabajo bajo presión
	Tiene la habilidad de ser proactivo y no siempre reactivo
	Es una persona competitiva y la generación de ideas es su habilidad
	Tiene la habilidad de dar respuestas rápidas a las oportunidades que se presentan en su entorno laboral.
	Entiende claramente las necesidades de los clientes
	Tiene la facilidad de planificar y anticiparse al cambio

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 68. Rendimiento medio competencia de agilidad.

Rendimiento medio	Se relaciona con su grupo de trabajo sin problema
	Da cumplimiento a tareas que son asignadas por su jefe y los clientes
	Realiza sus tareas aun estando bajo presión
	Planea con anterioridad el cumplimiento de sus tareas
	Puede transformar ideas en trabajos.
	Puede identificar algunas oportunidades que se presentan en su entorno laboral
	Puede comprender las necesidades expuestas por sus clientes
	Planifica sus tareas y tolera el cambio.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 69. Rendimiento menor competencia de agilidad.

Rendimiento menor	Presenta dificultades en su entorno de trabajo (trabaja sin contacto)
	Desacata órdenes dadas por su jefe e instrucciones de sus clientes
	Se dificulta su trabajo cuando está bajo presión
	No realiza entrega de sus compromisos en el tiempo establecido
	Sus ideas en ocasiones no son claras y no generan valor
	Los requerimientos de los clientes en ocasiones están incompletos.
	Presenta adversidad cuando se presentan cambios en su entorno laboral

Fuente: Elaboración propia.

Orientación al cliente interno: El encuadernador se preocupa por mostrar a sus clientes su mayor sensibilidad a la hora de ofrecer y de ejercer sus tareas- productos, brindando seguridad a los clientes y orientación de resolución de necesidades y exigencias existentes en el entorno interno y externo, mostrando siempre una buena actitud y disposición para atender dichas necesidades. Lo que se busca es que el cliente quede satisfecho con lo que se le brinda y que sienta que sus necesidades son resueltas completamente. El encuadernador se preocupa por entender y escuchar al cliente, y trata de brindar la mejor solución en la satisfacción de sus requerimientos. Se siente completamente comprometido y entrega lo mejor de sí para que su servicio y su organización mejoren constantemente.

Tabla 70. Rendimiento mayor competencia orientación al cliente interno.

Rendimiento mayor	Está siempre dispuesto a la resolución de necesidades de los clientes y se preocupa por buscar su recursividad en esta solución.
	Se preocupa por que el cumplimiento de la tarea requerida se lleve a cabo en el menor tiempo posible, y que este producto a entregar sea lo que el cliente requería utilizando como estrategia la evaluación de satisfacción.
	Se preocupa por estar actualizado en la oferta del mercado, logrando de manera anticipada cumplir con las expectativas del cliente, renovando así su portafolio de servicios.
	Usa como herramienta su interés de entender al cliente y escuchar sus observaciones para la mejora continua de sus productos y servicios.
	Mantiene una escucha activa con el cliente demostrándole que sus necesidades son importantes.
	Se preocupa por la resolución de los problemas que se presentan en las necesidades del cliente, usando la recursividad en la misma.
	Las quejas y reclamos de los clientes son acatadas rápidamente siendo estas remitidas para la solución oportuna.
	Se preocupa por que la entrega de los productos y servicios se hagan en el menor tiempo posible, para lograr mayor satisfacción en el cliente.
	Se preocupa por acatar al pie de la letra los requerimientos del cliente en los servicios y productos.
	Se preocupa por tener una relación redituable con los clientes.
	Asume las consecuencias de sus acciones y se hace responsable de sus compromisos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 71. Rendimiento medio competencia orientación al cliente interno.

rendimiento medio	Su actitud permanentemente es de servicio y está a disposición para con los clientes.
	Se hace responsable de los pedidos requeridos por el cliente para que su entrega sea rápida y cumpla con las necesidades.
	Se preocupa por que la atención sea cordial para con los clientes.
	Está a disposición para que las sugerencias y quejas de los clientes sean atendidas.
	Presenta una actitud positiva para que las necesidades del cliente sean acatadas y resueltas de manera oportuna.
	Se preocupa por evaluar la satisfacción y fidelización de los clientes internos y externos.
	Es rápido en la recepción de las necesidades de los clientes, presentando respuestas oportunas a estos requerimientos.
	Se preocupa por el cumplimiento de los requisitos básicos de la empresa en cuanto al servicio al cliente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 72. Rendimiento menor competencia orientación al cliente interno.

rendimiento menor	Su actitud para la atención al cliente es de rechazo y de insatisfacción
	No se preocupa por resolver las necesidades de los clientes.
	No es recursivo a la hora de solucionar preocupaciones de los clientes.
	Se le dificulta tener un mejor dinamismo para con sus clientes internos y externos.
	Se le dificulta tener un mejor dinamismo para con sus clientes internos y externos.
	Se le dificulta tener una comunicación asertiva con el cliente a la hora de cerrar negocios.
	No se preocupa por innovar en los productos y servicios brindados al cliente.
	e le dificulta tener precaución en la recepción de las necesidades de los clientes, presenta confusión en las mismas.

Fuente: Elaboración propia.

Profundidad en el conocimiento de los productos: Es la habilidad que tiene el encuadernador de conocer los productos y servicios con los que cuenta su organización, las herramientas y elementos necesarios para su labor y desempeño de la tarea, evidenciando

ante el cliente que la factibilidad y la variabilidad cumplen los requerimientos que este necesita para su satisfacción y cumplimiento de sus necesidades.

Tabla 73. Rendimiento mayor competencia profundidad en el conocimiento de los productos.

Rendimiento mayor	Conoce con claridad cuáles son los productos y servicios ofrecidos por su organización
	Es consciente de las dificultades que presentan sus productos y se esfuerza por realizar las mejoras que permitan la satisfacción del cliente
	Utiliza la innovación como estrategia para cumplir con los requerimientos de los clientes
	Tiene claro cuáles son las ventajas y desventajas que se presentan en su labor respecto a otras organizaciones
	Tiene la capacidad de detectar cuáles son las estrategias trabajadas por la competencia y estar actualizado
	Se le facilita evaluar con los clientes su nivel de satisfacción logrando así realizar mejoras que le permitan conservarlos
	Tiene la capacidad de detectar las diferentes oportunidades del mercado para traerlas como mejoras para la organización.
	Se mantiene actualizado y transforma nuevas ideas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 74. Rendimiento medio competencia profundidad en el conocimiento de los productos.

Rendimiento medio	Conoce y detecta cuales son los productos y servicios ofrecidos por su organización
	logra identificar dificultades presentes en sus productos e intenta mejorarlas para lograr la satisfacción de los clientes
	Intenta estar actualizado y utilizar la innovación para cumplir con los requerimientos de los clientes
	En ocasiones identifica ventajas y desventajas que se presentan en su labor comparándolas con otras organizaciones.
	Logra identificar en la competencia cuales con las estrategias utilizadas para mejorarlas y estar actualizado
	Eventualmente evalúa en sus clientes su nivel de satisfacción logrando mantener su estabilidad como cliente

En ocasiones detecta oportunidades en el mercado para transformarlas en trabajos de la organización

Logra sugerir al cliente sobre opciones que permiten satisfacer sus necesidades

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 75. Rendimiento menor competencias profundidad en el conocimiento de los productos.

Rendimiento menor	•No tiene muy claro los productos y servicios ofrecidos por su organización
	•Su habilidad en la identificación de las dificultades no es apropiada lo que no permite tener la satisfacción completa de sus clientes.
	•No muestra interés por estar actualizado y por innovar a la hora de satisfacer las necesidades de los clientes.
	•No son claras las ventajas y desventajas que se presentan en su labor.
	•Pasa desapercibido en el las estrategias utilizadas en la competencia
	•No se preocupa por detectar oportunidades en el mercado que le permita generar proyectos para su organización
	•El estar actualizado no es de su mayor interés, no genera nuevas ideas.

Fuente: Elaboración propia.

Credibilidad técnica: Es la capacidad que tiene el encuadernador de generar credibilidad en el cliente demostrándole que tiene bastantes conocimientos en la parte técnica de su labor, para el desarrollo de esta competencia será necesario la constante actualización de su cargo, lo que le permitirá alcanzar los objetivos y requerimientos de los clientes en su organización.

Tabla 76. Rendimiento mayor competencia credibilidad técnica.

Rendimiento mayor	Está completamente actualizado y cuenta con el conocimiento técnico necesario para el desarrollo de su labor.
	Cuenta con la capacidad de solucionar los diferentes problemas que se presentan en la organización.
	Se preocupa por mantener actualizado en las funciones técnicas de su labor
	Cuenta con la habilidad de solucionar las dificultades que se presentan con los clientes internos y externos de la organización.
	La habilidad de resolución de problemas le permite tener mayor credibilidad en los clientes

Se preocupa por realizar acciones que le permita satisfacer las necesidades que presenten los clientes.

Participa activamente en la toma de decisiones de su organización pues su conocimiento técnico le permite ser referente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 77. Rendimiento medio competencia credibilidad técnica.

Rendimiento medio	Se actualiza constantemente y cuenta con conocimientos técnicos para el desempeño de su labor.
	Puede solucionar problemas que se presentan dentro de su organización tanto internos como externos
	Tiene conocimientos amplios en su labor.
	Se preocupa por estar actualizado en las cuestiones no tan propias de su Área.
	Cuenta con la habilidad de brindar credibilidad y confianza a su clientes
	Innova en las diferentes técnicas que le permiten impactar de manera positiva en su Área de trabajo.
	Hace parte de la toma de decisiones de su organización soportando sus acciones con el conocimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 78. Rendimiento menor competencia credibilidad técnica.

Rendimiento menor	No muestra mayor interés en estar actualizado y sus conocimientos técnicos no son suficientes.
	Se le dificulta solucionar los problemas que se presentan dentro de su organización y en sus clientes internos y externos.
	Sus conocimientos no son tan claros y no generan mucha credibilidad.
	Los problemas de su Área de trabajo no son resueltos con agilidad ni de manera personal.
	Muestra poco interés por entender las necesidades de los clientes y resolver sus inquietudes.
	Su manera de actuar no inspira confianza ni credibilidad en los clientes y grupo de trabajo.
	De manera repetida comete errores que no permiten que la resolución de problemas sea oportuna.

Fuente: Elaboración propia.

Tolerancia a la presión: Es la habilidad que tiene el encuadernador de trabajar y cumplir con sus obligaciones de manera eficiente aun presentándose en situaciones de presión tanto de tiempo como de cumplimiento de la tarea. Sera entonces la capacidad de responder por sus compromisos de la manera más eficiente en circunstancias que se presentan de mucha exigencia.

Tabla 79. Rendimiento mayor competencia de tolerancia a la presión.

Rendimiento mayor	Tiene la capacidad de realizar sus tareas de la manera más eficiente aun cuando se presentan situaciones de conflicto en su entorno.
	Utiliza la flexibilidad como herramienta ante situaciones limitantes, planteando estrategias que permitan desempeñar mejor el rendimiento y cumplimiento de la labor.
	Aun cuando se presentan situaciones bastantes complejas en cuanto a tiempo y exigencias sabe tomar decisiones y resolver rápidamente la situación.
	Manifiesta siempre una actitud positiva ante las situaciones reflejándolo a su equipo de trabajo, para lograr superar las altas exigencias de tiempo como de resultados.
	Logra mostrarse como líder en el equipo de trabajo sobre todo en situaciones de alta exigencia, evidenciando alternativas de solución para el cumplimiento de las exigencias con la calidad deseada.
	Logra evidenciar su profesionalismo en el cumplimiento de las tareas aun en situaciones emocionales, sobre todo en momentos del trabajo que requieren mayor exigencia.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 80. Rendimiento medio competencia de tolerancia a la presión.

Rendimiento	Refleja su capacidad de realizar de manera eficiente sus tareas aun cuando se presentan situaciones de dificultad en su entorno.
	Es flexible en situaciones complejas ante su equipo de trabajo, presentándoles alternativas de solución que brinden confianza.
	Soluciona situaciones complejas relacionadas con el tiempo y resultados en momentos que pueden ser abrumadores.

Frecuentemente resuelve los problemas que pueden retrasar el cumplimiento de las tareas que están en sus funciones, tomándose el tiempo necesario que esto le demande.

Está a disposición para proponer alternativas de trabajo en situaciones que se presentan de mucho estrés.

Aun presentándose en situaciones de tensión personales logra desempeñar y cumplir sus tareas de manera responsable y eficiente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 81. Rendimiento menor competencia de tolerancia a la presión.

	Realiza de manera ineficiente sus tareas cuando se presentan situaciones de dificultad en su entorno de trabajo.
Rendimiento menor	No evidencia flexibilidad en situaciones complejas en su equipo de trabajo, pues entorpece procesos y no se dan alternativas de solución
	No presenta interés en aceptar cambios que se presenten al momento de realizar las tareas, pues manifiesta límites en su tiempo personal para la entrega de las labores asignadas.
	Responde de manera agresiva cuando se encuentra en situaciones de alta presión, pues se siente acosado por sus jefes y compañeros de trabajo.
	Cuando se encuentra en situaciones de tensión transmite a su entorno de trabajo indisposición, ocasionando conflictos entre sus compañeros que no solo afectan su labor sino toda su Área de desempeño.
	Cuando se requiere de su ayuda para proponer alternativas de solución ante situaciones adversas no manifiesta disposición ni interés por colaborar.

Fuente: Elaboración propia.

Manejo de equipos industriales (guillotina, plegadora, cosedora, argolladora, despuntadora): El encuadernador utiliza todas las herramientas, instrumentos y técnicas brindadas por su organización para el cumplimiento de su trabajo, actualizándose constantemente en las técnicas y equipos modernos que permitan un mejor desempeño, logrando así el aumento de la eficiencia y rendimiento de los colaboradores evidenciándose en la satisfacción de los clientes.

Tabla 82. Rendimiento mayor competencia de manejo de equipos industriales.

Rendimiento mayor	Tiene la capacidad de aprender y manejar de manera eficiente lo equipos industriales que están a su disposición logrando que su tarea se haga de la mejor manera.
	Maneja perfectamente los equipos industriales con los que cuenta la organización y comparte su conocimiento a sus compañeros de trabajo.
	Constantemente plantea y desarrolla ideas que muestran técnicas exitosas en la labor, tanto para su organización como para los clientes.
	Utiliza la creatividad como herramienta importante para mostrar a su equipo de trabajo el conocimiento e información que les permitirá generar valor tanto para su organización como para sus clientes.
	Tiene la facilidad de capacitar y liderar actividades que instruyan a su equipo de trabajo en el uso de herramientas o equipos industriales actuales en su organización con el fin de generar mayor efectividad.
	Es una persona reconocida por su conocimiento de los equipos industriales con los que cuenta su organización, sus compañeros de trabajo lo referencian como agente importante en el uso y aplicación de estos equipos, pues recurren a él con frecuencia como medio de conocimiento e información.
Fuente: Elaboración propia.	

Tabla 83. Rendimiento medio competencia de manejo de equipos industriales.

Rendimiento medio	Maneja equipos industriales dispuestos para el desempeño de su labor, logrando el cumplimiento óptimo de su labor.
	Manifiesta conocimiento con los equipos industriales con los que cuenta la empresa y en ocasiones comparte este conocimiento con sus compañeros de trabajo.
	Plantea ideas que muestran técnicas importantes para el desarrollo de la labor, tanto para la organización como para los clientes.
	Es creativo a la hora de mostrar a su equipo de trabajo el conocimiento e información que le permitirá dar mayor valor a su organización y clientes.
	Participa y apoya los procesos de capacitación que permiten actualizarse sobre las técnicas y manejo de equipos industriales con los que cuenta su organización.
	Es tomado como una persona referente en el conocimiento de los equipos industriales con los que cuenta su organización, sus compañeros de trabajo acuden a él para aclarar dudas y fortalecer conocimientos en estos equipos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 84. Rendimiento menor competencia de manejo de equipos industriales.

Rendimiento menor	Presenta rechazo a la hora de manejar o aprender el manejo de equipos industriales requeridos para su labor.
	Se le dificulta el manejo de los equipos industriales con los que cuenta su organización lo que ocasiona que no pueda orientar a sus compañeros de trabajo.
	Tiene dificultad a la hora de plantear ideas que puedan generar técnicas importantes en el desempeño de la labor.
	Manifiesta poco dinamismo y participación de los procesos de capacitación que se le brindan a la hora de promover el mejor uso de los equipos industriales.
	Sus compañeros no logran identificar en él un referente de conocimiento de los equipos industriales, pues no manifiesta tener mucha claridad de dichos equipos, lo que no permite aclarar dudas.

Fuente: Elaboración propia.

Manejo de herramientas (alicate, tijeras, pinzas, brochas, martillo, taladro de árbol, regla, flexometro): Es la capacidad con la que cuenta el encuadernador de manejar y utilizar las herramientas necesarias para el desempeño de su labor, teniendo en cuenta el modo y uso de los mismos, pues se esfuerza por acomodarse al adecuado manejo y posición que estas deben tener al momento de trabajar.

Tabla 85. Rendimiento mayor competencia de manejo de herramientas.

Rendimiento mayor	Cuenta con un amplio conocimiento sobre las herramientas que utiliza y debe utilizar a la hora de desempeñar su labor.
	Sigue al pie de la letra las instrucciones de cuál es la posición y adecuado manejo de las herramientas de trabajo, reduciendo al máximo el porcentaje de accidentes laborales.
	Es una persona sumamente ordenada en la ubicación de las herramientas de trabajo, pues siempre sabe dónde encontrarlas y cuantas son.
	Tiene claro y conoce ampliamente los proveedores de sus herramientas de trabajo.
	Se preocupa profundamente por tener sus herramientas de trabajo actualizadas y con su debido mantenimiento para su uso y cuidado.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 86. Rendimiento medio competencia de manejo de herramientas.

Rendimiento medio	Tiene claro cuáles son las herramientas de trabajo que utiliza y debe utilizar en el momento de desempeñar su labor.
	Es importante para él acatar instrucciones dadas sobre el manejo de las herramientas, teniendo en cuenta la posición y manejo adecuado de las mismas.
	Se preocupa por tener orden con sus herramientas de trabajo, pues tiene idea de dónde encontrarlas y cuantas están a su cargo.
	Sabe identificar los proveedores que proporcionan sus herramientas de trabajo.
	Actualiza constantemente sus herramientas de trabajo y les realiza el mantenimiento necesario para su óptimo funcionamiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 87. Rendimiento menor competencia de manejo de herramientas.

Rendimiento menor	•Desconoce cuáles son las herramientas de trabajo que utiliza y debe utilizar al momento de desempeñar su labor.
	•No acata las instrucciones dadas sobre la utilización de las herramientas de trabajo, pues la posición la adecua a su comodidad y el manejo no es el adecuado.
	•Es una persona desorganizada en su puesto de trabajo, pues constantemente pierde sus herramientas y no tiene claro con que cantidad cuenta y están a su cargo.
	•No muestra interés por conocer los proveedores de sus herramientas de trabajo.
	•Muestra desinterés en actualizar sus herramientas de trabajo y no proporciona un adecuado mantenimiento de los mismos.

Fuente: Elaboración propia.

5.2 Perfil del cargo

El perfil por competencias es una relación de características personales relacionadas con buenos resultados en el desempeño del puesto. La descripción de los perfiles de cargos según Chiavenato (1990), es “enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo, la periodicidad de la ejecución, los objetivos del cargo”. La definición de perfil de cargos hacer parte del saber hacer en la propuesta desarrollo integral.

Tabla 88. Propuesta Perfil del cargo Instalador del sector publicitario.

PERFIL DEL CARGO Código. DE-CGI 001 versión 1**Área/unidad:** Publicidad**Puesto del superior jerárquico:** Diseñador**Título del cargo:** Técnico en instalación**Experiencia mínima para el cargo:** 1 año**Nivel de estudio:** Bachiller académico**Habilidad necesaria:** Recursividad.

Curso actualizado en trabajo en alturas.

Nombre del ocupante:**Fecha:** 29/10/2018**DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO**

Realizar las actividades en el Área de producción con altos estándares de calidad de acuerdo a las normas de seguridad para la producción e instalación de piezas publicitarias, brindando soporte técnico en las piezas que se requieran.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Debe tener gran destreza en la elaboración e instalación de avisos publicitarios que requieran los clientes y el jefe inmediato.
2. Tener amplio conocimiento en la instalación de vinilos adhesivos.
3. Habilidad en el manejo de las diferentes piezas publicitarias requeridas en su trabajo.
4. Manejo de sustratos flexibles y rígidos (Acrílico, poliestireno, cartón, mdf, etc.).
5. Saber y ser preciso en el manejo de la metrología.
6. Diferenciar y conocer toda la utilización de los diferentes sistemas de iluminación.
7. Tener experiencia en el armado de avisos luminosos.
8. Manejo de corte y pulido de hierro y aluminio.
9. Saber con experiencia a cerca de lo que comprende la electricidad Básica.
10. Conocer todas las funciones de instalación en alturas (Curso de alturas).

RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. En toma de decisiones: Las exigidas mínimamente en el cumplimiento de su labor y satisfacción de las necesidades del cliente.
2. En Manejo de información confidencial: Tendrá claro que la información con la que cuente su cargo tendrá un buen manejo y sabrá manejarlo en caso de ser confidencial.
3. En Manejo de contactos internos: Según lo que requiera su cargo y lo que exija el contacto interno para su desempeño.
4. En manejo de maquinaria, materiales, herramientas y equipos para la función de instalador: muy alto
5. Estar actualizado en lo que requiere su labor. (Curso en alturas)

RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. Procurar el cuidado integral de su salud.
3. Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
4. Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
5. Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
6. Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
7. Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
8. Reportar de manera directa al jefe inmediato las ausencias por incapacidades médicas.
9. Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo, Políticas y Normas de Seguridad; además de las responsabilidades que de acuerdo con la naturaleza de su cargo le asigne su jefe inmediato.

10. Cumplir con las disposiciones disciplinarias que imparta la empresa.

ESFUERZOS

1. Deberá contar con un esfuerzo alto para el cumplimiento de los trabajos que se requieren en las alturas.
2. Contará con un esfuerzo mental y visual máximo según los requerimientos de la tarea.

COMPETENCIAS PARA EL DESEMPEÑO DE LA LABOR

1. Orientación al cliente interno
2. Habilidad analítica
3. Dinamismo
4. Profundidad en el conocimiento de los productos
5. Credibilidad técnica
6. Tolerancia a la presión
7. Manejo de herramientas requeridas mínimamente para la labor.
8. Manejo de equipos de alturas
9. Destreza en trabajos de alturas
10. Servicio y buena atención al cliente
11. Comunicación asertiva
12. Recursividad

CONDICIONES DE TRABAJO

1. Lugar y ambiente de trabajo: adecuado y preparado para la labor
2. Riesgo en el sitio de trabajo: Muy alto.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 89. Propuesta Perfil del cargo Encuadernador del sector publicitario.

PERFIL DEL CARGO Código. DE-CGE 001 versión 1**Área/unidad:** Publicidad**Puesto del superior jerárquico:** Diseñador**Nivel de estudio:** Bachiller académico**Habilidad necesaria:** Destreza manual**Título del cargo:** Auxiliar de
Encuadernación**Fecha:** 29/10/2018**Nombre del ocupante:****Experiencia mínima para el cargo:** 6
meses**DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO**

Realizar las actividades en el Área de producción con altos estándares de calidad de acuerdo a los parámetros de la producción de publicidad comercial impresa en papel, que cuente con amplia experiencia en preparar, escoger y contar materiales que sean necesarios para el desempeño de su labor.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Deberá tener conocimiento en el intercalado y des intercalado de la diferente publicidad que requiera el cliente.
2. Tener un adecuado conteo de hojas de forma precisa y con un margen de error mínimo.
3. Lograr el empaque de periódicos y revistas de manera ordenada y según los requerimientos de los clientes y empresa.
4. Deberá realizar terminados manuales y mecánicos de libros, revistas, catálogos, laminas y fundas.
5. Realizar plegados y grapados con las técnicas y herramientas proporcionadas por la empresa de manera adecuada y efectiva.
6. Deberá realizar revisión de material y llevar control de calidad del producto.
7. Diligenciar registro del proceso.
8. Tener un conocimiento claro a cerca de como enganchar de manera óptima y efectiva.
9. Efectuar de manera adecuada actividades de coser el papel que requiera de dicha técnica.

10. Conocer, diferenciar y saber el manejo adecuado de la pasta dura para los diferentes encuadernados.

RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. En toma de decisiones: Las exigidas mínimamente en el cumplimiento de su labor y satisfacción de las necesidades del cliente.
2. En Manejo de información confidencial: Tendrá claro que la información con la que cuente su cargo tendrá un buen manejo y sabrá manejarlo en caso de ser confidencial.
3. En Manejo de contactos internos: Según lo que requiera su cargo y lo que exija el contacto interno para su desempeño.
4. En manejo de maquinaria, materiales, herramientas y equipos: muy alto

RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. Procurar el cuidado integral de su salud.
3. Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
4. Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
5. Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
6. Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
7. Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
8. Reportar de manera directa al jefe inmediato las ausencias por incapacidades médicas.

9. Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo, Políticas y Normas de Seguridad; además de las responsabilidades que de acuerdo con la naturaleza de su cargo le asigne su jefe inmediato.
10. Cumplir con las disposiciones disciplinarias que imparta la empresa.

ESFUERZOS

1. Deberá contar con un esfuerzo mínimo regular para el cumplimiento de los trabajos y movimientos repetitivos.
2. Contará con un esfuerzo mental y visual mínimo según los requerimientos de la tarea.

COMPETENCIAS PARA EL DESEMPEÑO DE LA LABOR

1. Calidad del trabajo
2. Habilidad analítica
3. Agilidad
4. Orientación al cliente interno
5. Profundidad en el conocimiento de los productos
6. Calidad técnica
7. Tolerancia a la presión
8. Manejo de los diferentes equipos industriales
9. Adecuado manejo de herramientas

CONDICIONES DE TRABAJO

1. Lugar y ambiente de trabajo: confortable para la labor
2. Riesgo en el sitio de trabajo: Medio

Fuente: Elaboración propia.

5.3 Puesto de trabajo

El saber ser se ve reflejado en el puesto de trabajo, donde se propuso como deben ser las personas para los cargos de instalación y encuadernación del sector publicitario, en cuanto a complexión física, cualidades humanas, requisitos ergonómicos y un detallado profesiograma a tener en cuenta.

5.3.1 Organigrama

De acuerdo a la experiencia vivida, las autoras con las guías de observación y algunos aportes de expertos en el sector, determinaron tres tipos de organigramas, una para pequeñas empresas, otro para medianas y uno final para grandes empresas, esta clasificación importante para determinar si la contratación de los cargos de instalación y encuadernación es directa o por outsourcing.

En los organigramas planteados se establece las funciones de cada uno de los nodos propuestos, adicional para los tres organigramas se estableció el orden jerárquico, esto propuesto por las autoras al evidenciarse en campo este tipo de dirección.

Propuesta Organigrama para pequeña, mediana y gran empresa del sector publicitario, donde se establece nivel del cargo instalador y encuadernador:

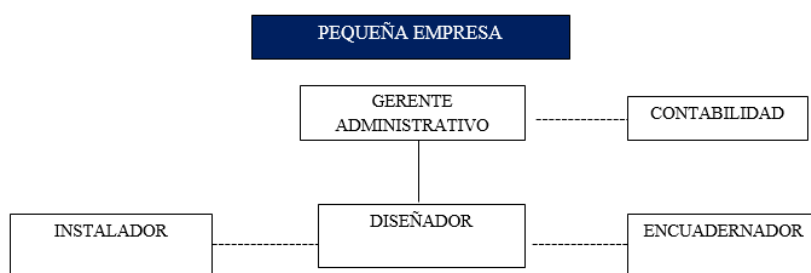


Figura 13. Propuesta Organigrama pequeña empresa de publicidad.

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los valores, misión y visión de las organizaciones se propone la siguiente estructura para el organigrama de una pequeña empresa del sector publicidad, para esto se

utilizará un organigrama jerárquico donde el gerente administrativo será el encargado de promover una cultura organizacional apropiada para que sus Áreas de trabajo se relacionen entre si y se logren de esta manera el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Se busca entonces que la organización se adapte al sector de publicidad y que así se logre el crecimiento tanto organizacional como del personal en forma individual y en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los clientes.

FUNCIONES PARA CADA CARGO - PEQUEÑA EMPRESA

**Gerente
administrativo:**

- Es el encargado de elaborar planes de trabajo, de tener al día los presupuestos y de realizar un balance de las ventas periódicamente.
- Establece metas y objetivos para con su equipo de trabajo.
- Se encarga de seleccionar y llevar a cabo de manera acertada las diferentes estrategias de ventas que beneficien a la organización.
- Determina cuál es la demanda de los productos y servicios y establecerá estrategias que le permitan dar cumplimiento a las mismas.
- Es responsable del proceso de selección de su equipo de trabajo y se encarga de realizar la respectiva capacitación y adaptación al puesto.
- Brinda a su equipo de trabajo alternativas de solución a las diferentes dificultades que se presenten dentro de la organización.
- Brinda confianza, motiva y guía a su equipo de trabajo para el cumplimiento de las metas.
- Es el responsable de los estados financieros de la organización presentado informes periódicos que requiera la empresa o la ley.

**Contabilidad
(outsourcing):**

- Se hace responsable de realizar el debido seguimiento a los diferentes débitos y créditos de la organización
 - Brinda apoyo al jefe inmediato para la realización del pago de nómina de forma correcta.
 - Se hace responsable de la realización del inventario de los activos e insumos con los que cuenta la organización.
 - Elabora y controla las diferentes facturas que se presenten en la organización.
-

-
- Entrega trimestralmente informes contables al jefe inmediato sobre el desempeño de la empresa.

- Elaboración e instalación de avisos publicitarios.

- Instalación de vinilos adhesivos.

- Manejo de piezas publicitarias.

- Manejo de sustratos flexibles y rígidos (Acrílico, poliestireno, cartón, mdf, etc.).

- Metrología.

- Sistema de iluminación.

- Armado de avisos luminosos.

**Instalador
(outsourcing):**

- Manejo de corte y pulido de hierro y aluminio.

- Electricidad Básica.

- Funciones de instalación en alturas (Curso de alturas).

- Participar activamente de la mejora continua de su Área de trabajo.

- Es responsable de la creación de los conceptos visuales que requiera la organización

- Asesorar a los clientes respecto a las necesidades que presentan, brindando opciones de solución.

- Se cataloga como líder de trabajo por su responsabilidad e importancia en el rol que desempeña.

Diseñador:

- Presenta nuevas ideas y propuestas sobre diseños requeridos por la empresa y por los clientes.

- Diseña catálogos, infografías y demás requerimientos que se le presenten.

- Intercalar y des intercalar publicidad.

- Conteo de hojas.

**Encuadernador
(outsourcing):**

- Empaque de periódicos y revistas.
-

- Terminados manuales y mecánicos de libros, revistas, catálogos, laminas, fundas.
- Plegados y grapado.
- Revisión de material, llevar control de calidad del producto.
- Diligenciar registro del proceso.
 - Enganchar.
 - Coser.
 - Pasta dura.

Fuente: Elaboración propia.

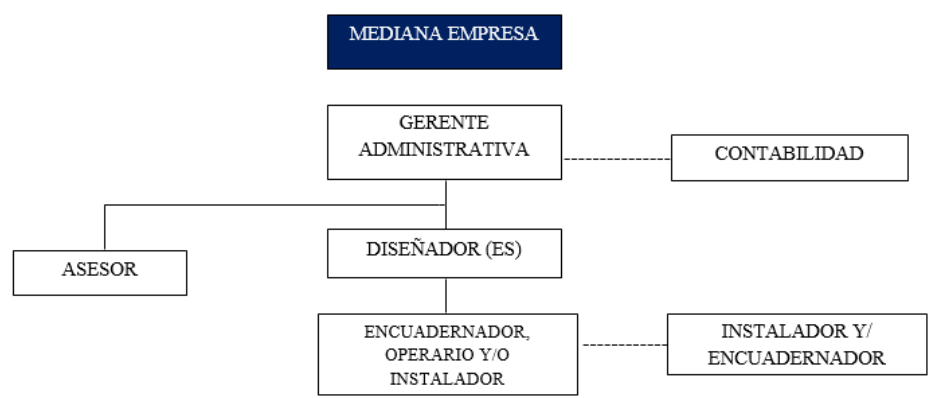


Figura 14. Propuesta Organigrama mediana empresa de publicidad.

Fuente: Elaboración propia.

Basados en la importancia que tiene la misión, visión y valores dentro de las organizaciones se propone la siguiente estructura jerárquica para una mediana empresa del sector publicitario, en esta estructura el gerente administrativo es el encargado del buen funcionamiento de la organización, promoviendo una cultura organizacional basada en las buenas relaciones laborales y personales que permitan el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

Tabla 91. Funciones para cada cargo el organigrama de mediana empresa propuesto.

FUNCIONES PARA CADA CARGO - MEDIANA EMPRESA**Gerente
administrativo:**

- Es el encargado de elaborar planes de trabajo, de tener al día los presupuestos y de realizar un balance de las ventas periódicamente.
 - Establece metas y objetivos para con su equipo de trabajo
 - Se encarga de seleccionar y llevar a cabo de manera acertada las diferentes estrategias de ventas que beneficien a la organización.
 - Determina cuál es la demanda de los productos y servicios y establece estrategias que le permitan dar cumplimiento a las mismas.
 - Es responsable del proceso de selección de su equipo de trabajo y se encarga de realizar la respectiva capacitación y adaptación al puesto.
 - Brinda a su equipo de trabajo alternativas de solución a las diferentes dificultades que se presenten dentro de la organización.
 - Brinda confianza, motiva y guía a su equipo de trabajo para el cumplimiento de las metas.
 - Es el responsable de los estados financieros de la organización presentado informes periódicos que requiera la empresa o la ley.
 - Se hace responsable de realizar el debido seguimiento a los diferentes débitos y créditos de la organización
-

Contabilidad (outsourcing):	<ul style="list-style-type: none">• Brinda apoyo al jefe inmediato para la realización del pago de nómina de forma correcta.• Se hace responsable de la realización del inventario de los activos e insumos con los que cuenta la organización.• Elabora y controla las diferentes facturas que se presenten en la organización.• Entrega trimestralmente informes contables al jefe inmediato sobre el desempeño de la empresa.• Su principal misión es la creación de publicidad, por ello debe ser creativo y recursivo al momento de diseñar.• Sirve como asesor a los clientes en búsqueda de la satisfacción de sus necesidades.• Tiene capacidad de liderazgo y de trabajo en equipo.
Asesor:	<ul style="list-style-type: none">• Hace parte del equipo de mercadeo y apoya el proceso de difusión de los servicios institucionales.• Es un consultor publicitario y promotor de los productos y servicios.• Elaboración e instalación de avisos publicitarios.<ul style="list-style-type: none">• Instalación de vinilos adhesivos.• Manejo de piezas publicitarias.
Instalador (outsourcing):	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de sustratos flexibles y rígidos (Acrílico, poliestireno, cartón, mdf, etc.).• Metrología.

-
- Sistema de iluminación.
 - Armado de avisos luminosos.
 - Manejo de corte y pulido de hierro y aluminio.
 - Electricidad Básica.
 - Funciones de instalación en alturas (Curso de alturas).
 - Participar activamente de la mejora continua de su Área de trabajo.
 - Intercalar y des intercalar publicidad.
 - Conteo de hojas.
 - Empaque de periódicos y revistas.
 - Terminados manuales y mecánicos de libros, revistas, catálogos, laminas, fundas.
 - Plegados y grapado.
 - Revisión de material, llevar control de calidad del producto.
 - Diligenciar registro del proceso.
 - Enganchar.
 - Coser.
 - Pasta dura.
-

Encuadernador**(outsourcing):**

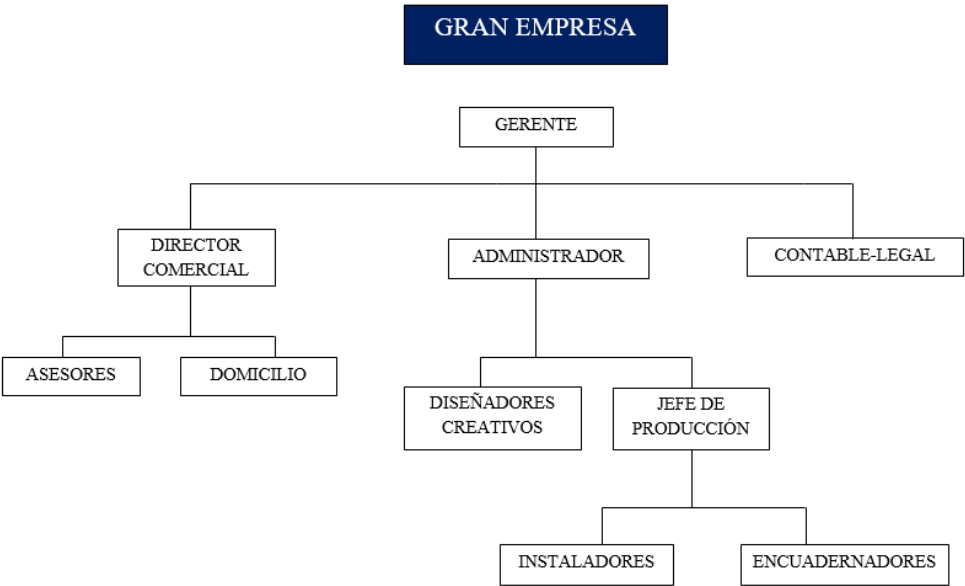


Figura 15. Propuesta Organigrama gran empresa de publicidad.

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo presente que la misión, visión y valores de las organizaciones son los elementos más importantes en el buen funcionamiento de las mismas, se propone la siguiente estructura de organigrama de manera jerárquico, donde el gerente será el encargado como cabeza organizacional de brindar espacios para que la cultura organizacional implementada de buenos resultados y permita el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa. En esta estructura no se presentan servicios outsourcing.

Tabla 92. Funciones para cada cargo del organigrama de gran empresa propuesto.

FUNCIONES PARA CADA CARGO - GRAN EMPRESA	
	<ul style="list-style-type: none">Planificación de su equipo de trabajoEs el líder en la organización, control y dirección de su grupo organizacional.Es el responsable de las evaluaciones del desempeño
Gerente:	organizacional.

-
- Utiliza la dirección como elemento de orientación y motivación de su equipo de trabajo.
 - Planifica de manera estratégicas las actividades de la organización.
 - Es el responsable en la toma de decisiones y dirige el rumbo de la empresa.
 - Toma el control en el desempeño de las personas, verificando el cumplimiento de los logros de la organización.
 - Tiene la habilidad de negociación y concertación de negocios.
 - Genera alternativas en beneficio con el medio ambiente y conservación natural con respecto a la utilización de materiales en el desempeño de la labor.
 - Se encarga de realizar los diferentes informes de las visitas realizadas y sobre los contactos directos sobre clientes.
 - Realiza constantemente seguimiento de las ofertas entregadas a los clientes.
 - Es un apoyo importante para el Gerente General en la planificación de la estructura de trabajo y sus distintas actividades, logrando la entrega oportuna de las necesidades de los clientes.

Director
Comercial:

1. Asesores:

-
- Su principal misión es la creación de publicidad, por ello debe ser creativo y recursivo al momento de diseñar.
 - Sirve como asesor a los clientes en búsqueda de la satisfacción de sus necesidades.
 - Tiene capacidad de liderazgo y de trabajo en equipo.
 - Hace parte del equipo de mercadeo y apoya el proceso de difusión de los servicios institucionales.
 - Es un consultor publicitario y promotor de los productos y servicios.

2. Domicilio:

- Es el responsable del transporte de la correspondencia que requiera cada dependencia.
- Diligencia adecuadamente la minuta de requerimientos.
- Es responsable del cumplimiento oportuno de las tareas que se le asignen.
 - Debe tener un adecuado manejo del dinero.
- Su principal función es asegurar que la organización opere con eficiencia y se dé el cumplimiento de las tareas.
- Utiliza la comunicación como herramienta asertiva y debe ser organizado para brindar confianza y seguridad a su equipo de trabajo.
- Es un buen planificador y organizador de los planes organizacionales.
- Es el enlace asertivo entre la gerencia y el personal.

Administrador:

1. Diseñadores creativos:

- Son encargados de diseñar piezas publicitarias según las especificaciones y requerimientos del cliente.
- Se encarga de revisar que los requerimientos entregados sean los pedidos por el cliente.
- Se preocupa por verificar y validar cada propuesta entregada y explicada a los clientes.
- Debe preocuparse por llevar un debido seguimiento a todos los procesos de producción de los diseños y asegurarse que lo que va a entregarle al cliente sea lo que el requirió en su momento.
- Tiene claro los conceptos corporativos de su organización.
- Comunica oportunamente a todo el equipo de trabajo los cambios y sugerencias de los clientes con respecto a los trabajos a entregar.

Administrador:**2. Jefe de producción:**

- Es responsable de planificar el uso de los materiales de trabajo.
 - Se preocupa por tener los despachos de los pedidos a tiempo y a la hora acordada.
-

-
- Es encargado de supervisar todos los procesos de producción y que estos cumplan con los requerimientos establecidos.
 - Aunque no sea su objetivo principal, debe tener claro y saber técnicas de manejo de personal lo cual le permite tener una mayor efectividad.
 - Esta encargado de vigilar y hacer cumplir con los requerimientos de seguridad y salud en el trabajo.
 - Tiene a cargo la recepción de los materiales de trabajo.

A. Instaladores:

- Elaboración e instalación de avisos publicitarios.
 - Instalación de vinilos adhesivos.
 - Manejo de piezas publicitarias.
 - Manejo de sustratos flexibles y rígidos (Acrílico, poliestireno, cartón, mdf, etc.).
 - Metrología.
 - Sistema de iluminación.
 - Armado de avisos luminosos.
 - Manejo de corte y pulido de hierro y aluminio.
 - Electricidad Básica.
 - Funciones de instalación en alturas (Curso de alturas).
-

-
- Participar activamente de la mejora continua de su Área de trabajo

B. Encuadernadores:

- Intercalar y des intercalar publicidad.
 - Conteo de hojas.
 - Empaque de periódicos y revistas.
- Terminados manuales y mecánicos de libros, revistas, catálogos, laminas, fundas.
 - Plegados y grapado.
- Revisión de material, llevar control de calidad del producto.
 - Diligenciar registro del proceso.
 - Enganchar.
 - Coser.
 - Pasta dura

- Es el responsable de los estados financieros de la organización presentado informes periódicos que requiera la empresa o la ley.

- Se hace responsable de realizar el debido seguimiento a los diferentes débitos y créditos de la organización
- Brinda apoyo al jefe inmediato para la realización del pago de nómina de forma correcta.
- Se hace responsable de la realización del inventario de los activos e insumos con los que cuenta la organización.

Contable-legal:

-
- Elabora y controla las diferentes facturas que se presenten en la organización.
 - Entrega trimestralmente informes contables al jefe inmediato sobre el desempeño de la empresa.
-

Fuente: Elaboración propia.

Características:

- Como principales características se puede encontrar el dominio del trabajo bajo presión: aquí se puede evidenciar que, por tratarse de una gran empresa, el nivel de trabajo es superior, lo pedidos se requieren en serie y hay mayor exigencia por parte de los clientes, por ello la organización se encuentra sometida a un alto grado de presión laboral.
- Credibilidad: por tratarse de una organización mejor organizada, la empresa es responsable de brindarle seguridad y confianza a sus clientes, mostrándoles con resultados la veracidad de su trabajo.
- Programa de orden y aseo: el tamaño de la empresa requiere de un mejor manejo de sus materiales, por ello requiere de un programa implementado y del cumplimiento del mismo.
- Trabajo en equipo: requiere de una buena sincronía laboral y de las buenas relaciones interpersonales, lo que le permite el cumplimiento de las metas de manera más efectiva.

Gracias a las anteriores características se puede determinar que la organización como parte de las grandes empresas, busca una sincronía apropiada en cada una de sus Áreas y con cada uno de los responsables de las mismas, con el objetivo de lograr mayor bienestar laboral,

donde se incentiva el trabajo en equipo, la efectividad y el cumplimiento de las metas, gracias al apoyo del gerente como cabeza y a la buena organización en el orden jerárquico de la misma.

5.3.2 Complejión física

Se hizo necesario establecer la complejión física de los cargos en estudio, como requisito para su contratación y formación de competencias laborales. Estas características físicas fueron resultado de la observación del censo de los cargos de instalación y encuadernación del sector publicitario.

Para los instaladores, se estableció las siguientes cualidades físicas:

- Peso acorde a su estatura, sin tener sobrepeso, esto debido a la seguridad y salud para el trabajo en alturas.
- Excelentes reflejos, con el fin de evitar errores, pérdidas de material y daños.
- Coordinación motriz óculo-manual y óculo-pédica, con el fin de poder garantizar calidad del trabajo y seguridad en la realización del mismo.

Para los encuadernadores no se tiene alguna característica física establecida, se define que sea un modelo estándar.

5.3.3 Desarrollo como ser humano

De acuerdo a las cualidades que se establecieron necesarios para los cargos de instalación y encuadernación del sector publicitario son:

- Trabajo en equipo, necesario para entregar un trabajo de calidad al cliente.
- Empatía, para entender las necesidades claramente y poder aportar en su solución.
- Simpatía, necesaria para generar buen clima laboral y satisfacción final del cliente.

- Honesto, para asegurar cantidad de material, tiempo de entrega, garantía del producto y calidad del mismo.
- Responsable, con el fin de garantizar entrega de producto final en el tiempo que se prometió y con las condiciones que se estableció la venta.
- Compromiso, para la puntual entrega de trabajo final y entrega de producción programada.
- Intuitivo, para prevenir posibles errores, pérdida de material o baja calidad del producto.
- Recursivo, con ideas creativas para solucionar inconvenientes de último momento en tiempo corto con los recursos disponibles.
- Precavido, que puede anteceder falta de material, posibles errores o baja calidad y así entregar un producto final a plena satisfacción.
- Cuidadoso, delicado y capaz de tener el cuidado necesario para manipular y finalizar producto para entrega a cliente final.
- Amable, con el fin de agradar a las personas de su alrededor, en especial a cliente final.

Estas cualidades son las que se identificaron desarrollar para apoyar las competencias laborales ya planteadas, estas en conjunta conforman el desarrollo integral que como propuesta se establece para los cargos de instalación y encuadernación del sector publicitario.

5.3.4 Propuesta ergonómica

Al realizarse las diferentes entrevistas en las empresas de publicidad se logró identificar algunos factores que requieren atención desde la seguridad y salud en el trabajo, por ello gracias a grabaciones realizadas y a la asistencia real en las empresas se puede establecer la

importancia de iniciar un programa tanto para instaladores como encuadernadores de las distintas empresas.

Gracias a previos estudios se ha podido establecer que los múltiples problemas de lesiones musculares son causados por diferentes factores ocupacionales donde se realizan diferentes actividades de fuerza y actividades repetitivas, el levantamiento de pesos elevados, las malas posturas y algunos factores externos como los ambientales y propios de la salud.

El desarrollo y la implementación de un programa de vigilancia epidemiológica en las distintas empresas de publicidad y sobre todo en los cargos de instaladores y encuadernadores permite tener condiciones adecuadas para la ejecución de sus labores; esto se puede ejecutar gracias a la participación activa de los trabajadores pues de lo contrario el proceso no cumple los objetivos propios de la tarea. Este sistema permite trabajar sobre los factores de riesgo que se presentan en dichas labores y logra desarrollar actividades preventivas para mitigar los riesgos posibles y los ya existentes.

Con la elaboración de este documento se permite poner en marcha las actividades tendientes a la identificación de factores de riesgo por labor (encuadernador, instalador), de seguimiento a las recomendaciones médicas en los exámenes de ingreso periódicos que se emiten de los trabajadores, con el fin de definir medidas administrativas, técnico-ergonómicas y de preservación o mejoramiento de la salud de los trabajadores, con el objetivo de minimizar en gran medida las consecuencias negativas en la salud y bienestar de los trabajadores, mediante la identificación, canalización, evaluación y control de factores de riesgo que produzcan lesiones osteoesqueleticos que puedan generar consecuencias futuras o presentes en la salud de los empleados, con el fin de adoptar medidas preventivas para mejorar la vida laboral (Ver Anexo 11).

5.4 Propuesta de Capacitación

La propuesta de capacitación hace parte del saber conocer, por lo tanto, es un ítem importante de la propuesta desarrollo integral basada en competencias laborales de los cargos de instalación y encuadernación de las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente.

5.4.1 Curso para Instaladores

Este curso para instaladores busca que las personas interesadas en capacitarse tengan una visión más clara y general a cerca de los quehaceres de un instalador de piezas publicitarias partiendo del conocimiento que hay fundamentado sobre dicha labor publicitaria, sobre los diversos componentes que la conforman y de cómo esta tarea se ejerce en el mercado. Esta capacitación busca acercar a las personas principiantes y a quien ya desempeñan la labor a tener mayor compromiso por la instalación y sus requerimientos; buscando que los participantes tengan claro cuál es el ejercicio publicitario que esto cumple dentro del sector publicidad, así como esta se comporta en la economía, el rol que cumple a nivel nacional e internacional y como esta actividad es reconocida por su valor en la sociedad.

Gracias a esta capacitación los asistentes podrán conocer y aclarar que son y para qué sirven las estructuras publicitarias, el papel que juegan en el mercado y la relación que esta tarea tiene con el mercadeo, las ventas, lo administrativo y la influencia de los clientes por el producto. Será importante que los capacitados tengan claro y recuerden como está compuesta y cómo evoluciona la publicidad en el tiempo y de la misma manera sus técnicas y maneras de realizar la instalación.

A partir de esto surge entonces la necesidad de crear un curso que permita la capacitación de las personas que se encuentran interesadas en la labor de instaladores, brindando estrategias y metodologías necesarias para el desempeño óptimo y apropiado para la labor,

entregando así a las empresas de publicidad personas capaces, competentes y dispuestas a mejorar y aumentar su eficiencia, evitando al máximo errores; encontrándose en el sector que los jefes tienen expectativas en ocasiones diferentes a las del trabajador y lo que se busca es el nivel de necesidades para un mejor cumplimiento y mayor efectividad en el trabajo.

Estructura de la ficha

Nombre del curso

Formación y conservación de los instaladores en el sector publicitario. (Opcional)

Descripción del curso

Surge de la necesidad de conservar e incentivar a las personas que desempeñan o desean desempeñar la labor de instaladores, lográndose identificar que los jefes tienen visiones distintas a la de los empleados y lo que se pretende es brindar espacios de capacitación y conocimiento sobre el accionar del cargo, donde se cumpla con las expectativas del cliente y el cumplimiento de la labor de manera adecuada, siguiendo protocolos e instrucciones y lograr esto de forma ordenada, generando espacios adecuados y óptimos para el trabajo, posturas pertinentes y técnicas de complejidad física que le permitan al individuo conservar su salud y un estilo de vida saludable.

Si logramos entonces la conservación y capacitación de los instaladores encontraremos trabajos más detallados, con mayor sentimiento y sentido humano evidenciándose el trato con sus manos, mente y reflejando en ellos el compromiso por su labor.

Objetivos

En la capacitación lograrás aprender técnicas sobre la instalación, competencias y requerimientos necesarios para el desempeño de la misma, realizando las actividades en el

Área de producción con altos estándares de calidad de acuerdo a las normas de seguridad para la producción e instalación de piezas publicitarias

- Se busca capacitar a las personas interesadas en las técnicas y diferentes procesos de la instalación de acuerdo a las normas de seguridad para la producción de las piezas publicitarias.
- Lograr generar en las personas capacitadas conductas, actitudes y valores propias del instalador que le permitan detectar competencias requeridas en el cargo.
- Incentivar la creatividad y la recursividad de las personas a capacitar para que logren desarrollar sus habilidades y conocimientos que les permitan encontrar actitudes propias de la labor.

Propósito de formación

Se espera capacitar a las personas interesadas en la labor de instalar sobre las diferentes técnicas y procesos en el mismo, generando conductas, actitudes y valores apropiadas para el cargo, estimulando en ellos el desarrollo de competencias propias de su trabajo, incentivando la creatividad, el desarrollo de habilidades y destrezas requeridas para el reconocimiento e incentivos de superación en su labor.

Competencias

Después de un arduo trabajo de lograr identificar las competencias necesarias para el desempeño de la labor de los instaladores, estas serán trabajadas en la capacitación para ser fortalecidas y en el caso de no estar presentes serán trabajadas para hacerlas parte del cumplimiento de la labor, estas son:

- Orientación al cliente interno: Es la capacidad con la que cuenta el instalador de satisfacer al cliente interno evidenciando el deseo y el compromiso que se tiene para el

cumplimiento de sus pedidos, necesidades y expectativas frente al producto. Se enfoca principalmente en detectar las necesidades y darles la solución más objetiva para que la satisfacción permita evidenciar que son lo más importante para la organización.

- **Habilidad analítica:** Es la competencia con la que cuenta el instalador para acatar claramente las indicaciones dadas al momento de desempeñar la labor, enfocándose en seleccionar prioridades, mantener un criterio lógico y utilizando el sentido común como herramienta en la solución de necesidades de los clientes. El instalador tendrá entonces la capacidad de identificar los diferentes problemas que se presenten en su labor utilizando el análisis lógico en la resolución de los mismos y utiliza datos relevantes.
- **Dinamismo:** Consiste en la habilidad que debe tener el instalador para trabajar y dar lo mejor de sí en situaciones que constantemente están en cambio y que pueden ser alternativas en diferentes entornos laborales, estos pueden cambiar en espacios cortos de tiempo y en jornadas laborales extensas sin presentar dificultades en sus diferentes actividades.
- **Profundidad en el conocimiento de los productos:** Es la capacidad que tiene el instalador de conocer sus productos y servicios, brindando a sus clientes una mayor posibilidad de acceso a los mismo, presentando diferentes opciones de precios y requerimientos que cumplan las necesidades de los clientes.
- **Credibilidad técnica:** Es la capacidad que tiene el instalador de generar en sus clientes la mayor credibilidad posible a cerca de la técnica con la que desempeña su labor, inspirando ellos la mayor confianza respecto a la actualización de los conocimientos en su especialidad.
- **Tolerancia a la presión:** Consiste en la habilidad que debe tener el instalador de desempeñar sus labores sin dificultad aun cuando se presentan situaciones de mucha exigencia, en las que el rendimiento seguirá siendo óptimo y serán evidenciados los resultados con la mayor eficiencia y desempeño posible.

- Manejo de herramientas (pulidora, taladro, pistola de calor, soldador, acolilladora, martillo, alicate, remachadora): 366 El instalador estará en la capacidad de utilizar adecuadamente las herramientas, y elementos con los que cuenta en su organización, logrando incrementar así la máxima satisfacción de los clientes en cuanto al producto.
- Manejo de equipo de altura (arnes, andamios, casco, escalera, gautes, barbuquejo, eslingas, linea de vida): Es el máximo desempeño y capacidad que tendrá el instalador para lograr manipular y utilizar de manera apropiada los diferentes elementos que deberán ser utilizados en las alturas para el cumplimiento de la tarea, el instalador tendrá la habilidad de trabajar de manera eficiente con cada elemento.
- Destreza en alturas: Consiste en la habilidad que debe tener todo instalador a la hora de desempeñar su labor, siendo recursivo en el uso de las herramientas y materiales necesarios para su desempeño, evidenciando su tranquilidad y agilidad en las alturas.
- Servicio al cliente: Sera la capacidad que tiene el instalador de servir y atender al cliente de manera apropiada, con la intensión de ayudar y de servir a sus usuarios satisfaciendo los requerimientos y necesidades que remitan, implicará entonces esforzarse por tener claro cuáles son los problemas y brindar soluciones a los clientes.
- Comunicación asertiva: Sera una herramienta con la que el instalador podrá optimizar y trabajar mejor sus relaciones con las personas de su entorno, será la claridad con la que se expresa los requerimientos y se dan cumplimiento a pie de la letra y objetivamente sobre lo que la organización y el cliente quiere respecto al servicio. Contará con la capacidad de generar empatía en el desempeño de su labor, manifestando la habilidad en conectar sus palabras con las necesidades y darles un adecuado cumplimiento.

- **Rekursividad:** Será la capacidad con la que cuenta el instalador de definir un proceso o método de la manera más efectiva para el cumplimiento de la labor, optimizando tiempo y espacio en la tarea.

Experto

De acuerdo al trabajo realizado durante algunos meses se logró identificar necesidades de estos cargos en las empresas de publicidad, es por ello que se acudió a la literatura, a las necesidades de los jefes y a las experiencias vividas por parte de las autoras en el sector publicitario, para lograr de esta manera el diseño y orientación del curso de capacitación para este grupo poblacional

Facilitador

El facilitador será el director comercial y un experto en el tema para guiar y orientar la capacitación a las personas que son y quieren ser parte del grupo de los instaladores.

Público Objetivo

Va dirigido a las personas que están interesadas en aprender o que desempeñan el rol de instaladores, identificando diferentes técnicas, materiales requeridos y procesos existentes en la instalación.

Políticas del curso

Para la participación en el curso de capacitación se deberá tener en cuenta:

- Como requisito se exigirá el curso de trabajo en alturas. (Actualizado)
- Personas que quieren aprender sobre esta tarea.
- Personas que conozcan de la labor y tengan años de experiencia.
- Personas que tengan el título de bachilleres académicos.

- Disponibilidad de 3:00pm a 5:00pm
- Se llevará a cabo los días sábados o según lo coordinado con el personal a cargo.
- Tiene una sesión teórica y una práctica con la misma cantidad horaria.

Políticas metodológicas

Se contará con un material de estudio el cual fue diseñado pensando en las personas que no conocen el desempeño en el cargo, contará con la presencia de un personal experto y de los jefes del Área, iniciando desde la historia que abarca la instalación hasta las técnicas, materiales y herramientas actuales necesarias para una buena instalación.

El instalador deberá tener y fortalecerá su capacidad de:

- Elaboración e instalación de avisos publicitarios.
- Instalación de vinilos adhesivos.
- Manejo de piezas publicitarias.
- Manejo de sustratos flexibles y rígidos (Acrílico, poliestireno, cartón, mdf, etc.).
- Metrología.
- Sistema de iluminación.
- Armado de avisos luminosos.
- Manejo de corte y pulido de hierro y aluminio.
- Electricidad Básica.
- Funciones de instalación en alturas (Curso de alturas).

Políticas evaluativas

El método evaluativo de la capacitación será de participación activa, quienes asistan de manera presencial y evidencien su aprendizaje en el proceso de formación. La escala de evaluación será aprobado o no aprobado.

Índice temático-Contenido-Material de estudio

El contenido de los temas que se llevarán a cabo en la capacitación serán:

- La publicidad como herramienta estratégica en el mercado.
- Introducción a cerca de que es y para qué sirve la instalación publicitaria
- Tipos de servicios e instalaciones de enlaces
- Materiales requeridos para la instalación
- Explicación de la contextura y creación del de publicidad
- Pautas para realizar una instalación publicitaria
- Uso adecuado de las herramientas requeridas para la instalación en las alturas.
- Armado de avisos luminosos y sistema de iluminación.
- Funciones de la instalación en las alturas.

Modalidad

La capacitación será netamente presencial, con horas teorías y prácticas,

Duración

La duración de la capacitación será de dos horas presenciales y dos horas prácticas.

Bibliografía

Alles, M. (2002). Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias: el diccionario.

Perrenoud, P. (2004). Diez nuevas competencias para enseñar. Madrid: Graó.

Prieto, L. (2008). La enseñanza universitaria centrada en el aprendizaje. Barcelona: Octaedro.

Uceda, M. G. (2011, séptima edición). Las claves de la publicidad.

Valencia, M. E. (2005). Las competencias laborales: ¿la estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?

Villegas, M. L. (2007). Historia de la Publicidad.

<http://ucrcomunicacion.wdfiles.com/local-->

[files/documentos/INTRO%20A%20LA%20PUBLICIDAD.pdf](http://ucrcomunicacion.wdfiles.com/local--files/documentos/INTRO%20A%20LA%20PUBLICIDAD.pdf)

5.4.2 Curso para Encuadernadores

El proceso del cargo encuadernador es un oficio que requiere de diversas técnicas y pautas que con el paso del tiempo se han convertido en antiguas, aunque en la actualidad exista avances tecnológicos que han permitido el crecimiento y fortalecimiento de esta labor, lo cual se ha simbolizado como un arte por ser la capacidad de jugar con la mente con respecto a los diferentes diseños y materiales utilizados en la encuadernación. Existen diferentes tipos de encuadernación los cuales pueden variar en función a la utilidad, a los requerimientos del cliente y a los objetivos que se tienen con el mismo, estos pueden contar con procesos simples como lo puede ser un grapado o un argollado, o lograr convertirse en verdaderos intercalados que requieren de arte. Este arte proviene desde tiempos remotos, donde los maestros que desempeñaban esta tarea lograron realizar trabajos demasiado bellos y con

dificultad para la época, como lo fue la utilización de tablillas forradas en pieles que eran adornadas al estilo románico o gótico, entre muchos ejemplos más.

Para llevar a cabo un proceso de encuadernación existen varias maneras y para ello se puede utilizar diferentes materiales de apoyo, incluyendo en estos los diferentes tipos de papel, en ocasiones cueros utilizados para portadas o incluso telas que permiten no solo tener un mayor atractivo por el trabajo que se realiza sino permitiéndole tener una mayor durabilidad en el tiempo. Adicional a esto, se cuenta con gran destreza de quienes desempeñan la labor para llevar a cabo terminados perfectos y sin errores, y el talento requerido para optimizar tiempo y lograr trabajos rápidos que cumplan las necesidades de los clientes.

A partir de esto surge entonces la necesidad de crear un curso que permita la capacitación de las personas que se encuentran interesadas en la labor de los encuadernadores, brindando estrategias y metodologías necesarias para el desempeño óptimo y apropiado para la labor, entregando así a las empresas de publicidad personas capaces, competentes y dispuestas a mejorar y aumentar su eficiencia, evitando al máximo errores; encontrándose en el sector que los jefes tienen expectativas diferentes a las del trabajador y lo que se busca es el nivel de necesidades para un mejor cumplimiento y mayor efectividad en el trabajo.

Estructura de la ficha:**Nombre del curso**

Fortalecimiento y conservación de los Encuadernadores en el sector publicitario. (Opcional)

Descripción del curso

Surge de la necesidad de conservar e incentivar a las personas que desempeñan o desean desempeñar la labor de los encuadernadores, lográndose identificar que los jefes tienen

visiones distintas a la de los empleados y lo que se pretende es brindar espacios de capacitación y conocimiento sobre el accionar del cargo, donde se cumpla con las expectativas del cliente y el cumplimiento de la labor de manera adecuada y ordenada, generando espacios adecuados y óptimos para el trabajo, posturas pertinentes y técnicas de complejidad física que le permitan al individuo conservar su salud y un estilo de vida saludable.

Si logramos entonces la conservación de los encuadernadores encontraremos trabajos más detallados, con mayor sentimiento y sentido humano evidenciándose el trato con sus manos y reflejando en ellos el compromiso por su labor.

Objetivos

En la capacitación lograrás aprender técnicas sobre la encuadernación, competencias y requerimientos necesarios para el desempeño de la misma, realizando actividades en el Área de producción con altos estándares de calidad de acuerdo a parámetros de la producción de publicidad comercial impresa en papel.

- Se busca capacitar a las personas interesadas en las técnicas y diferentes procesos de encuadernación de imprenta de papel, con los altos estándares de calidad.
- Lograr generar en las personas capacitadas conductas, actitudes y valores propios del encuadernador que le permitan detectar competencias requeridas en el cargo.
- Incentivar la creatividad de las personas a capacitar para que logren desarrollar sus habilidades y conocimientos que les permitan encontrar actitudes propias de la labor.

Propósito de formación

Se espera capacitar a las personas interesadas en el arte de encuadernar sobre las diferentes técnicas y procesos en el encuadernado, generando conductas, actitudes y valores apropiadas

para el cargo, estimulando en ellos el desarrollo de competencias propias de su trabajo, incentivando la creatividad, el desarrollo de habilidades y destrezas requeridas para el reconocimiento e incentivos de superación en su labor.

Competencias

Después de un arduo trabajo de lograr identificar las competencias necesarias para el desempeño de la labor de los encuadernadores, estas serán trabajadas en el curso para ser fortalecidas y en el caso de no estar presentes serán trabajadas para hacerlas parte del cumplimiento de la labor, estas son:

- **Calidad del trabajo:** El encuadernador manifestará gran excelencia al realizar su trabajo, pues evidencia un amplio conocimiento en los temas que comprende su Área, tendrá también la capacidad de brindar soluciones inmediatas que sean prácticas y que sirvan para transformar e innovar en su organización, haciendo que esto sea para su beneficio, el de su organización y el de sus clientes. Es una persona correcta y sabia en la toma de decisiones, cuenta con la capacidad de compartir sus conocimientos y experiencias como profesional de la tarea que desempeña, utiliza el juicio y siempre tiene gran interés en aprender.
- **Habilidad analítica:** Se refiere a la capacidad con la que cuenta una persona para realizar un análisis lógico de las tareas que se están desempeñando, usando el sentido común y manejando un criterio coherente en el desempeño de la tarea. También se cuenta con la habilidad del manejo numérico para llevar a cabo cuentas y datos financieros de la organización. El encuadernador presentará la capacidad de utilizar la información científica y traerla a relación comparando los datos actuales de su empresa, logrando la resolución de los problemas identificados en ella. Su principal herramienta es el razonamiento.
- **Agilidad:** Se puede definir como la habilidad que tiene una persona de movilizarse de manera rápida y efectiva aprovechando las oportunidades que se presentan en su entorno, el

encuadernador tendrá la habilidad de transformar la información suministrada en su empresa para generar nuevas ideas que permitan el crecimiento de la misma en el mercado, esto les permitirá encontrar ventajas competitivas que logren ser diferentes en su zona de mercado. Los encuadernadores que logran desarrollar dicha habilidad podrán ser unos mejores líderes en su entorno laboral.

- **Orientación al cliente interno:** El encuadernador se preocupa por mostrar a sus clientes su mayor sensibilidad a la hora de ofrecer y de ejercer sus tareas- productos, brindando seguridad a los clientes y orientación de resolución de necesidades y exigencias existentes en el entorno interno y externo, mostrando siempre una buena actitud y disposición para atender dichas necesidades. Lo que se busca es que el cliente quede satisfecho con lo que se le brinda y que sienta que sus necesidades son resueltas completamente. El encuadernador se preocupa por entender y escuchar al cliente, y trata de brindar la mejor solución en la satisfacción de sus requerimientos. Se siente completamente comprometido y entrega lo mejor de sí para que su servicio y su organización mejoren constantemente.
- **Profundidad en el conocimiento de los productos:** Es la habilidad que tiene el encuadernador de conocer los productos y servicios con los que cuenta su organización, las herramientas y elementos necesarios para su labor y desempeño de la tarea, evidenciando ante el cliente que la factibilidad y la variabilidad cumplen los requerimientos que este necesita para su satisfacción y cumplimiento de sus necesidades.
- **Credibilidad técnica:** Es la capacidad que tiene el encuadernador de generar credibilidad en el cliente demostrándole que tiene bastantes conocimientos en la parte técnica de su labor, para el desarrollo de esta competencia será necesario la constante actualización de su cargo, lo que le permitirá alcanzar los objetivos y requerimientos de los clientes en su organización.

- **Tolerancia a la presión:** Es la habilidad que tiene el encuadernador de trabajar y cumplir con sus obligaciones de manera eficiente aun presentándose en situaciones de presión tanto de tiempo como de cumplimiento de la tarea. Será entonces la capacidad de responder por sus compromisos de la manera más eficiente en circunstancias que se presentan de mucha exigencia.
- **Manejo de equipos industriales (guillotina, plegadora, cosedora, argolladora, despuntadora):** El encuadernador utiliza todas las herramientas, instrumentos y técnicas brindadas por su organización para el cumplimiento de su trabajo, actualizándose constantemente en las técnicas y equipos modernos que permitan un mejor desempeño, logrando así el aumento de la eficiencia y rendimiento de los colaboradores evidenciándose en la satisfacción de los clientes.
- **Manejo de herramientas (alicate, tijeras, pinzas, brochas, martillo, taladro de árbol, regla, flexometro):** Es la capacidad con la que cuenta el encuadernador de manejar y utilizar las herramientas necesarias para el desempeño de su labor, teniendo en cuenta el modo y uso de los mismos, pues se esfuerza por acomodarse al adecuado manejo y posición que estas deben tener al momento de trabajar.

Experto

De acuerdo al trabajo realizado durante algunos meses se logró identificar necesidades de estos cargos en las empresas de publicidad, es por ello que se acudió a la literatura, a las necesidades de los jefes y a las experiencias vividas por parte de las autoras en el sector publicitario, para lograr de esta manera el diseño y orientación del curso de capacitación para este grupo poblacional

Facilitador

El facilitador será el director comercial y un experto en el tema para guiar y orientar la capacitación a las personas que son y quieren ser parte de los encuadernadores.

Público Objetivo

Va dirigido a las personas que están interesadas en aprender o que desempeñan el rol de encuadernadores diferentes técnicas y procesos existentes en la encuadernación.

Políticas del curso

Para la participación en el curso de capacitación se deberá tener en cuenta:

- Personas que quieren aprender sobre esta tarea.
- Personas que conozcan de la labor y tengan años de experiencia.
- Personas que tengan el título de bachilleres académicos.
- Disponibilidad de 5:00pm a 7:00pm
- Se llevará a cabo los días viernes o según lo coordinado con el personal a cargo.
- Tiene una sesión teórica y una práctica con la misma cantidad horaria.

Políticas metodológicas

Se contará con un material de estudio el cual fue diseñado pensando en las personas que no conocen el desempeño en el cargo, contará con la presencia de un personal experto y de los jefes del Área, iniciando desde la historia de la encuadernación hasta las técnicas, materiales y herramientas actuales utilizadas en el encuadernado.

El encuadernador deberá tener y fortalecerá su capacidad de:

- Intercalar y des intercalar publicidad.

- Realizar conteo de hojas.
- Realizar empaque de periódicos y revistas.
- Lograr terminados manuales y mecánicos de libros, revistas, catálogos, laminas, fundas.
- Realizar plegados y grapado.
- Revisión de material, llevar control de calidad del producto.
- Diligenciar registro del proceso.
- Enganchar.
- Coser.
- Conocer y trabajar pasta dura.

Políticas evaluativas

El método evaluativo de la capacitación será de participación activa, quienes asistan de manera presencial y evidencien su aprendizaje en el proceso de formación. La escala de evaluación será aprobado o no aprobado.

Índice temático-Contenido-Material de estudio

El contenido de los temas que se llevarán a cabo en la capacitación serán:

- Introducción a cerca de que es y para qué sirve el encuadernado
- Pautas y manejo del encuadernado
- Materiales requeridos para la encuadernación
- Explicación de la contextura y creación del papel

- Pautas para realizar un encuadernado
- Fabricación y diferentes cosidos del encuadernado
- Uso adecuado del pegante (Composición y cuidados)
- Armado, intercalado y des intercalado de las hojas.
- Encuadernación creativa y/ moderna.

Modalidad

La capacitación será netamente presencial, con horas teorías y prácticas,

Duración

La duración de la capacitación será de dos horas presenciales y dos horas prácticas.

Bibliografía

Alles, M. (2002). Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias: el diccionario.

Perrenoud, P. (2004). Diez nuevas competencias para enseñar. Madrid: Graó.

Prieto, L. (2008). La enseñanza universitaria centrada en el aprendizaje. Barcelona: Octaedro.

Uceda, M. G. (2011, séptima edición). Las claves de la publicidad.

Valencia, M. E. (2005). Las competencias laborales: ¿la estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?

Villegas, M. L. (2007). Historia de la Publicidad.

http://www.unmsm.edu.pe/eventos/adjuntos/TALLER_DE_ENCUDERNACION.pdf

5.5 Evaluación de competencias laborales

La evaluación de competencias es el proceso de determinación del nivel de experiencia en ciertos cargos. Para los cargos en estudio, las autoras determinaron proponer a nivel organizacional la evaluación Feedback 360° con el fin de evaluar la integralidad, este tipo de evaluación trata de proporcionar al jefe de la empresa de publicidad información acerca de cómo son percibidos las funciones que desempeñan los cargos de encuadernadores e instaladores por aquellos con los que ha de relacionarse habitualmente para desempeñar su trabajo, en este caso con entrevistas telefónicas. Esta evaluación es ágil y confiable y sus resultados evidencian claramente a los empleados de los cargos en estudio las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora, y el grado de desarrollo de competencias para lograr sus objetivos de la empresa.

La evaluación es realizada por tres actores del proceso, el jefe del empleado, un compañero de trabajo y el mismo empleado, y así enriquecer aspectos que sean identificables a mejorar y proseguir con la construcción del plan de acción alineado a la expectativa del jefe, del entorno y de el plan de vida del trabajador.

Se estableció como parte de la propuesta de desarrollo integral, modelo de evaluación por competencias labores para los cargos de instalación y encuadernación, con su escala de valoración y espacios de respuesta necesarios para realizar las entrevistas telefónicas.

Propuesta de evaluación de competencias para el cargo de instalador:

Tabla 93. Propuesta Evaluación de competencias cargo Instalador.

Logo de la empresa	EVALUACIÓN 360 GRADOS PARA INSTALADORES
--------------------	--

FECHA:

DATOS DEL EVALUADO	
NOMBRE:	
CARGO:	

DATOS DEL EVALUADOR	
NOMBRE:	
RELACIÓN CON EL EVALUADO:	

					EVALUACIÓN				
					Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
					1	2	3	4	5
ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO									
1	Capacidad de detectar fácilmente las necesidades de los clientes								
2	Claridad en el conocimiento del negocio								
3	Busca estar actualizado en los niveles de satisfacción de los clientes								
4	Habilidad de manejar la comunicación asertiva con su equipo de trabajo.								
5	Tiene claridad en que el cliente es lo más importante y se preocupa por demostrarlo a su equipo de trabajo								
HABILIDAD ANALITICA									
6	Comprensión clara en las indicaciones dadas para el desarrollo del trabajo.								
7	Detecta fácilmente los problemas que se presentan en su área de trabajo y de manera lógica los resuelve.								
8	Claramente se detectan prioridades que permiten un mejor desempeño en la labor.								
9	Muestra interés por comprender las tareas que se presentan buscando la satisfacción de los clientes.								
10	Desintegra situaciones complejas en partes que tengan solución.								
11	Clasificación de indicaciones de manera asertiva para dar cumplimiento a los requerimientos de clientes y jefes.								

DINAMISMO									
12	Dinamismo activo, Inspira buena energía al equipo de trabajo y clientes, aun en situaciones adversas.								
13	Es un referente en su equipo de trabajo por ser una persona activa y preocupada por dar confianza y energía al equipo de trabajo.								
14	Todo nuevo conocimiento es causante de buena energía y alegría.								
15	Le da importancia al dinamismo en el desempeño de su labor y se preocupa por que su equipo este contagiado siempre de buena energía.								
16	Brinda al cliente sentirse en un lugar agradable al momento de solicitar sus servicios, utilizando el dinamismo y la buena energía.								
PROFUNDIDAD EN EL CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS									
17	Cuenta con claridad sobre cuáles son los productos y servicios con los que cuenta su organización.								
18	Tiene conocimiento claro acerca de las herramientas con las que cuenta su organización al momento de desempeñar su tarea.								
19	Claridad en el uso de dichas herramientas.								
20	Con facilidad se logra detectar las oportunidades de negocio en el mercado.								
21	Constantemente se preocupa por evaluar la satisfacción de los clientes.								
CREDIBILIDAD TÉCNICA									
22	Cuenta con gran conocimiento acerca de las nuevas tendencias y técnicas que hay en el mercado sobre su especialidad.								
23	Preocupación por estar actualizado en las nuevas tendencias en su labor.								
24	Logra inspirar credibilidad y confianza al cliente respecto al trabajo								
25	Inspira a sus compañeros confianza y credibilidad para ser un consultor de dudas sobre la labor.								
26	Siempre hay disposición para satisfacer las necesidades de los clientes.								
27	Resuelve con rapidez las dificultades que se presentan en su área de trabajo.								

	TOLERANCIA A LA PRESIÓN									
28	Resuelve con facilidad las dificultades presentes en su labor aun en situaciones adversas.									
29	Utiliza la flexibilidad como herramienta para la resolución de dificultades presentes en su área.									
30	Eficiencia evidente en la labor.									
31	Resuelve sus tareas con un alto desempeño.									
	MANEJO DE HERRAMIENTAS									
32	Manifiesta preocupación por manejar adecuadamente las técnicas necesarias para el desempeño de su labor.									
33	Conocimiento claro en el uso y funcionamiento de las herramientas con las que cuenta para su trabajo.									
34	Expresa creatividad en el uso y manejo de las herramientas de trabajo									
35	Siempre se está dispuesto a compartir conocimiento en el uso de las herramientas de trabajo.									
	MANEJO DE EQUIPOS EN ALTURAS									
36	Utiliza adecuadamente cada uno de los elementos requeridos para el trabajo e instalación en alturas.									
37	Se sigue al pie de la letra las indicaciones entregadas por su jefe y clientes.									
38	Manifiesta preocupación por realizar seguimiento y mantenimiento a los equipos que requiere para el desempeño de su labor.									
	DESTREZA EN ALTURAS									
39	Siempre muestra seguridad y gran agilidad en el desempeño de la tarea.									
40	Se utiliza la recursividad al momento de cumplir y satisfacer las necesidades de los clientes.									
41	Se cuenta con gran habilidad a la hora de realizar la tarea.									
42	Asiste con compromiso a las actualizaciones que se presentan en el desempeño de su labor.									
	SERVICIO AL CLIENTE									
43	Manifiesta preocupación por el cumplimiento de las necesidades de los clientes.									
44	Mantiene actualizado sobre los nuevos requerimientos que se presentan en el mercado para brindar un mejor servicio.									
45	Se preocupa por evaluar el nivel de satisfacción en los clientes.									
46	Brinda un buen servicio tanto a los clientes como a sus compañeros de trabajo.									

Tabla 94. Propuesta de evaluación de competencias para el cargo de encuadernador.

Logo de la empresa	EVALUACIÓN 360 GRADOS PARA ENCUADERNADORES				
--------------------	---	--	--	--	--

FECHA:	
--------	--

DATOS DEL EVALUADO	
NOMBRE:	
CARGO:	

DATOS DEL EVALUADOR	
NOMBRE:	
RELACIÓN CON EL EVALUADO:	

					EVALUACIÓN				
					Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
					1	2	3	4	5
Calidad del Trabajo									
1	Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.								
2	Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.								
3	Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.								
4	Es correcto en la toma de decisiones y utiliza el juicio como herramienta de trabajo								
5	Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.								
Habilidad Analítica									
6	Comprende claramente los procesos con los que cuenta su trabajo								
7	Detecta dificultades en sus procesos brindando soluciones oportunas a los clientes								
8	Comprende al pie de la letra las indicaciones dadas por sus jefes y clientes								
9	Identifica clientes potenciales con facilidad								
10	Detecta con facilidad nuevas ideas y las clasifica en favor de su empresa.								
11	Los números son una habilidad de oportunidad								

Agilidad											
12	Capacidad de generar relaciones Interpersonales efectivas										
13	Cumplimiento de tareas y necesidades delegadas por el jefe y por sus clientes										
14	Efectividad en el trabajo aun estando bajo presión										
15	Habilidad proactiva y no siempre proactiva.										
16	Habilidad de dar respuestas rápidas a las oportunidades que se presentan en su trabajo.										
17	Planificación y anticipación al cambio.										
Orientación al cliente interno											
18	Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.										
19	Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.										
20	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.										
21	Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.										
22	Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.										
Profundidad en el conocimiento de los Productos											
23	Conocimiento claro sobre productos y servicios ofrecidos por su organización.										
24	Reconoce dificultades en sus productos y busca mejoras en la satisfacción de las necesidades de los clientes.										
25	Utiliza la innovación como estrategia para el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.										
26	Conocimiento de las ventajas y desventajas presentadas en su labor respecto a otras organizaciones.										
27	Evaluación de la satisfacción de los clientes en búsqueda de las mejoras que permitan la conservación de los mismos.										
28	Actualización constante y transformación de nuevas ideas.										
Credibilidad Técnica											
29	Cuenta con el conocimiento técnico necesario para el desempeño de su labor.										
30	Solución de problemas que se presentan en la organización.										
31	Resolución de dificultades que aportan a la credibilidad de los clientes.										
32	Participación activa en la toma de decisiones de su organización.										

	Tolerancia a la Presión									
33	Cumplimiento de la tarea de manera eficiente aun cuando se presentan situaciones de conflicto en su entorno.									
34	Es flexible en situaciones limitantes.									
35	Aun en situaciones complejas de tiempo y exigencias sabe tomar decisiones y resuelve la situación.									
36	Actitud positiva ante situaciones difíciles reflejándolo ante su equipo de trabajo									
	Manejo de Equipos Industriales									
37	Aprende y maneja de manera eficiente los equipos industriales que están a su disposición.									
38	Planteamiento y desarrollo de ideas que muestran técnicas exitosas en su labor.									
39	Capacita y lidera actividades que instruyen a su equipo de trabajo en el uso de herramientas o equipos industriales.									
	Manejo de Herramientas									
40	Conocimiento claro de las herramientas que se utilizan y son necesarias para su labor.									
41	Cumplimiento de instrucciones sobre el uso y manejo de herramientas de trabajo.									
42	Orden en la ubicación de las herramientas de trabajo									
43	Se preocupa por tener actualizadas y con su debido mantenimientos sus herramientas de trabajo									

FORTALEZAS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD	
Indica algunas fortalezas y áreas de oportunidad particulares que identifiques en el evaluado	
FORTALEZAS	
ÁREAS DE OPORTUNIDAD	

QUE LE SUGIERES AL EVALUADO PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO PERSONAL Y PROFESIONAL?

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 6

Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

- Caracterizar el proceso de desarrollo integral.

La investigación científica propuesta por las autoras dio como resultado contar con el proceso de desarrollo integral basado en los saberes (hacer-conocer-ser), que le permite a las empresas del sector conocer el perfil establecido para el desempeño y la selección del personal idóneo.

- Determinar las competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores.

Las competencias y los niveles establecidos permiten la cualificación y crecimiento de las personas para que la organización focalice sus esfuerzos al desarrollo de habilidades, destrezas, conocimientos y comportamientos que repercuten en los cargos en estudio.

- Establecer las necesidades de las empresas de publicidad del Área Metropolitana Centro Occidente con respecto a las competencias laborales necesarias para cargos en estudio.

El trabajo de investigación dio como resultado el perfil y plan de capacitación que le facilita a las empresas fortalecer la formación que conlleva a un desarrollo integral de los cargos en estudio.

- Diseñar un diccionario de competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores.

Se tiene como resultado un diccionario de competencias laborales basado en niveles que le permite a las organizaciones tener claridad de la especificidad para los cargos en estudio, una vez se realice la evaluación de desempeño.

- Estructurar el proceso de desarrollo integral de las competencias laborales que requieren los técnicos de instalación y encuadernadores en el sector publicitario.

Generación de propuesta basado en los saberes (conocer-hacer-ser) donde se tienen establecidos los planes de capacitación, los conocimientos y competencias que son necesario adquirir, que le permitan a la organización ser más competitiva.

- Generar una propuesta de desarrollo integral basada en las competencias laborales de los técnicos de instalación y encuadernadores que requieren las empresas de publicidad en el Área Metropolitana Centro Occidente.

Entregarle al sector publicitario una propuesta para la implementación de las competencias laborales que le permiten hacer posibles cambios en la productividad.

6.2 Recomendaciones

Las empresas del sector deberían implementar la propuesta de perfiles y manuales de funciones de los cargos, lo que hará necesario la implementación de procesos de formación y capacitación para el desempeño de los mismos.

El sector de publicidad debe realizar una alianza estratégica con las universidades, institutos y/o cooperativas, con el fin de establecer perfiles de formación tanto formales como informales, acorde a las necesidades de los cargos en estudio.

El sector publicidad permita hacer asociaciones (crecimiento sectorial) haciendo que tengan el personal en óptimas condiciones y velando principalmente por el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Bibliografía

- Alfredo Pastor, J. A. (1997). *La aportación de la Empresa a la Sociedad*.
- Alles, M. (2002). *Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias: el diccionario*.
- Alles, M. A. (2004). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*.
- Castrillón, M. A. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*.
- Chiavenato, I. (1994). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. Editorial McGraw-Hill.
- Escribano, D. (1999).
- Gómez, H. S. (2012). *Gerencia Estratégica*.
- Haguenauer. (1990).
- Jerry N. Luftman, A. C.-L. (2001. Se publicó en inglés en 1996 en Oxford University). *La competencia en la era de la información*.
- Kane, M. (1992). *Psychological Bulletin*.
- Leboyer, L. (1997).
- Perrenoud, P. (2004). *Diez nuevas competencias para enseñar*. Madrid: Graó.
- Prieto, L. (2008). *La enseñanza universitaria centrada en el aprendizaje*. Barcelona: Octaedro.
- Roe, R. (2002). *Competences- A key towards the integration of theory and practice in work psychology*. Gedrag en Organisatie.
- Stephenson, J. Y. (1998). *Capability and Quality in Higher Education*. Londres: Hogan Page Editorial.
- Uceda, M. G. (2011, séptima edición). *Las claves de la publicidad*.
- Valencia, M. E. (2005). *Las competencias laborales: ¿la estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?*
- Velasco, J. A. (2012 Madrid, quinta edición revisada y actualizada). *Gestión por procesos*.
- Villegas, M. L. (2007). *Historia de la Publicidad*.
- Weinert, F. y. (2001). *Definir y seleccionar las competencias fundamentales para la vida*. México: Fondo de cultura Económica.

Webgrafía

- ABC, D. (2016). <http://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>
- Actualicese. (2016). Obtenido de <https://actualicese.com/actualidad/2016/05/27/trabajador-independiente-tres-aspectos-a-tener-en-cuenta-al-momento-de-prestar-servicios/>
- Atalaya, M. C. (1999). Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Becerra, M., & Campos, F. (2012). Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116913/Memoria%20MBecerra%20FCampos.pdf?sequence=1>
- Bengochea, V. P. (Septiembre de 2008). <http://www.degerencia.com/>. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/competitividad_empresarial_un_nuevo_concepto
- Britto, O. (2018). *Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/asi-fue-la-inversion-publicitaria-en-colombia-en-2017/257986>
- Cádiz, U. d. (2016). Obtenido de http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=164:proactividad&catid=55:competencias
- Carrasco, J. C. (2009). <https://revista.cemci.org/numero-2/documentos/doc2.pdf>. Obtenido de <https://revista.cemci.org/numero-2/documentos/doc2.pdf>
- Casciaro, T., & Souza Lobo, M. (2005). Obtenido de http://www.academia.edu/21856006/Competent_Jerks_Lovable_Fools_and_the_Formation_of_Social_Networks
- Colombia, C. d. (1994). www.alcaldiabogota.gov.co. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=292>
- Colombia, C. P. (2000). Obtenido de www.constitucioncolombia.com
- Colombia, C. P. (2016). www.constitucioncolombia.com. Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/>
- Colombiana, N. T. (2007). www.mineduacion.gov.co. Obtenido de http://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-157089_archivo_pdf_NTC_5581.pdf
- Comercio, S. d. (2000). Obtenido de www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Concepto_13-40240.pdf
- Comercio, S. d. (2016). www.sic.gov.co. Obtenido de <http://www.sic.gov.co/drupal/objetivos-y-funciones>
- Constitucional, C. (1994). www.alcaldiabogota.gov.co. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=328>

- Constitucional, C. (2000). Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/qfullhit.htw?...=/relatoria/>.
- DANE. (12 de Mayo de 2011). <http://www.dane.gov.co/>. Obtenido de <http://www.dane.gov.co/reloj/>
- DIAN. (Noviembre de 2015). www.dian.gov.co. Obtenido de <http://www.dian.gov.co/contenidos/otros/micrositioCIIU.html>
- Educación, M. d. (2006). Obtenido de https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-362775_recurso_1.pdf
- educación, M. d. (2018). Obtenido de www.mineduacion.gov.co
- empleo.mitula. (Junio de 2016). <http://empleo.mitula.com.co>. Obtenido de <http://empleo.mitula.com.co/empleo/produccion-alamos>
- Ergonomía, A. E. (2017). Obtenido de <http://www.ergonomos.es/ergonomia.php>
- Forero, R. Á. (2018). *Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/asi-se-mueve-la-publicidad-en-colombia-por-raul-avila/259956>
- fundacionandresarboleda. (2010). <http://www.monografias.com/>. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos21/clasificacion-empresas/clasificacion-empresas.shtml#ixzz4NymIH7X>
- Generales, V. I. (2016). http://biblioteca.sena.edu.co/exlibris/aleph/u21_1/alephe/www_f_spa/icon/45896/Informador62/3/vocabulario7.html.
- Ibañez, A. M. (2016). <http://www.camarapereira.org.co>. Obtenido de http://www.camarapereira.org.co/es/ieventos/ver/1369/cifras_bajas_retos_optimistas/
- Latina, C. E. (2015). *El nuevo día*. Obtenido de <http://m.elnuevodia.com.co/nuevodia/especiales/negocios/278924-empleados-vs-independientes-sus-ventajas-y-sus-desventajas>
- Lemus, M. V. (2016). <http://www.camarapereira.org.co/>. Obtenido de http://www.camarapereira.org.co/es/ieventos/ver/1369/cifras_bajas_retos_optimistas/
- León, I. V. (2006). *sld*. Obtenido de Desarrollo de Competencias. Métodos: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/desarrollo_de_competencias._metodos.pdf
- LinkeIn. (2016). *PuroMarketing*. Obtenido de <https://www.puromarketing.com/41/26929/problema-mas-grave-agencias-perdida-talento.html>
- MirCoaching. (2016). Obtenido de <http://mircoaching.com/diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion/>
- Moreno, B. N. (2016). www.bn.gov.a. Obtenido de <http://www.bn.gov.ar/organizacion-curricular>

- Pública, F. (2000). Obtenido de www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=38871
- Rodríguez, A. R. (Junio de 2009). *Capital social, inclusión social*. Obtenido de [www.scielo.org.co: http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n41/n41a11.pdf](http://www.scielo.org.co/http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n41/n41a11.pdf)
- Salazar, F. y. (2015). *El economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Productividad-y-competencias-laborales-20150310-0007.html>
- SENA. (2016). Obtenido de seccl.sena.edu.co/
- SENA. (2016). *Evaluación y certificación por competencias laborales*. Obtenido de <http://www.sena.edu.co/oportunidades/trabajo/Paginas/Evaluacion-y-Certificacion-por-competencias-laborales.aspx>
- SENA, G. d. (2015). *ABC de la normalización de competencias laborales*. Obtenido de <file:///C:/Users/lauri/Downloads/800024->
- Spencer, S. &. (2005). *Código 100*. Obtenido de <https://codigo100.sergas.es/Contidos/DocumentosCP/Benchmark%20Gesti%C3%B3n%20RRHH%20por%20competencias.pdf>
- Suárez, J. F. (2016). *El Colombiano*. Obtenido de <http://www.elcolombiano.com/negocios/publicidad-en-colombia-industria-que-se-transforma-XD4027642>
- Torres, M. C., & Torres, C. C. (2010). Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>
- trabajo, O. I. (2008). Obtenido de http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/intro/inmain.htm
- Unimsalud. (2015). Obtenido de <http://www.unimsalud.com.co/index.php/portafolio-de-servicios/seguridad-e-higiene-ocupacional/81-trabajo-en-alturas>
- Villegas, M. L. (2007). *Mercadeo y Publicidad*. Obtenido de <http://mercadeoypublicidad.com/Secciones/Biblioteca/DetalleBiblioteca.php?recordID=6602>
- White, C. M. (2006). *Articulación de la educación con el mundo productivo: Competencias laborales generales*. Obtenido de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf
- Wikipedia. (30 de Agosto de 2016). <https://es.wikipedia.org>. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81rea_Metropolitana_de_Centro_Occidente
- www.computrabajo.com.co. (2016). <http://www.computrabajo.com.co>. Obtenido de <http://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-vinilista-instalador-publicidad-en-bogota-dc-3F8092D8A672EF6A>

www.computrabajo.com.co. (2016). *http://www.computrabajo.com.co*. Obtenido de *http://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-instalador-pop-en-bogota-dc-42888670F3A91E07*

www.eempleo.com. (Marzo de 2016). *http://www.eempleo.com/*. Obtenido de *http://www.eempleo.com/colombia/trabajo/aux-de-encuandernacion--1882251094*

ANEXOS

Anexo 1. Guía de observación del cargo Encuadernador.

Tabla 95. Guía de observación implementada para el cargo encuadernador.

Guía de Observación Encuadernador				
Aspectos a observar	Si	No	Necesita mejorar	No aplica
Estimula un clima agradable de trabajo				
Buena atención al cliente (interno y externo)				
Habilidad de destreza en el trabajo				
Buen manejo del tiempo				
Tiene un puesto adecuado de trabajo (iluminación, silla ergonómica, altura de la mesa...)				
Manejo de herramientas				
Manejo de equipos industriales				
Uso de tecnología				
Uso de productos especializados				
Conocimiento de los productos de litografía				
Agilidad manual				
Sigue instrucciones				
Evidencia formación, capacitación, aprendizajes de tendencias nuevas				
Se siente presión en el ambiente de trabajo				
Intercala y des intercala publicidad				
Cuenta hojas, papel litográfico				
Empaca periódicos, revistas, volantes, talonarios				
Terminados manuales y mecánicos de libros, revistas, catálogos, laminas				
Hace plegados y grapados				
Revisión de material, llevar control de calidad del producto				
Diligencia registro de proceso				
Engancha, cose				
Observaciones				

¿Qué más funciones se observan?

¿Cuáles otros comportamientos se observan?

¿Cómo se siente el ambiente laboral?

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Guía de observación cargo Instalador.

Tabla 96. Guía de observación implementada para el cargo de instalador.

Guía de Observación Instalador				
Aspectos a observar	Si	No	Necesita mejorar	No aplica
Estimula un clima agradable de trabajo				
Buena atención al cliente (interno y externo)				
Habilidad de destreza en el trabajo				
Buen manejo del tiempo				
Usa los elementos de protección personal (gafas, guantes, línea de vida, casco...)				
Manejo de herramientas				
Manejo de equipos de altura				
Uso de tecnología				
Uso de productos especializados				
Conocimiento de materiales, herramientas, usos y aplicaciones.				
Dinamismo en la labor				
Sigue instrucciones				
Evidencia formación, capacitación, aprendizajes de tendencias nuevas				
Se siente presión en el ambiente de trabajo				
Habilidad en las alturas				
Muestra recursividad en la labor				
Elabora e instala avisos publicitarios				
Instala vinilos adhesivos				
Manejo de piezas publicitarias				

Manejo de sustratos flexibles y rígidos (Acrílico, poliestireno, cartón, mdf, etc.).

Hace metrología

Manejo de sistema de iluminación

Hace armado de avisos luminosos

Manejo de corte y pulido de hierro y aluminio

Manejo electricidad básica

Observaciones

¿Qué más funciones se observan?

¿Cuáles otros comportamientos se observan?

¿Cómo se siente el ambiente laboral?

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Modelo de entrevista focalizada por medio de cuestionario a cargo Encuadernador.

Tabla 97. Modelo de entrevista focalizada implementada para el cargo encuadernador.

Modelo de Entrevista focalizada a Encuadernadores	
Condición inicial: Funcionarios que se desempeñen en la labor de encuadernador en una empresa de publicidad.	
Objetivo: Identificar las competencias laborales que requieren los encuadernadores e instaladores de publicidad, actitudes, conociendo opiniones, comportamientos y diagnosticar las habilidades existentes en la labor. (Condicionantes para la realización de la entrevista según datos calculados de la población y muestra)	
Nombre de empresa de publicidad:	
1. ¿Cuánto lleva desempeñando la labor de encuadernador?	
<input type="checkbox"/>	Menos de 1 año.
<input type="checkbox"/>	1 a 3 años.
<input type="checkbox"/>	Más de 3 años.
2. ¿Cuál es su formación académica y estudios?	
<input type="checkbox"/>	Ninguna.
<input type="checkbox"/>	Bachiller.
<input type="checkbox"/>	Técnico. ¿En qué?
<input type="checkbox"/>	Otra. ¿Cuál? _____
De 0 a 3, siendo 0 (Nada)- 1 (Casi nada) - 2 (Lo necesario) - 3 (Bastante), responda por favor la siguiente pregunta:	
3. ¿Qué tanto conoce de los productos de litografía y funcionalidades de los mismos en su labor?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (Mala)- 1 (Regular) - 2 (Buena) - 3 (Excelente), responda por favor las siguientes preguntas:	
4. ¿Cómo definiría su habilidad para el manejo de equipos industriales en su labor?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> (guillotina, plegadora, cosedora, argolladora, despuntadora)
5. ¿Cómo definiría su habilidad para el manejo de herramientas en su labor?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> (alicate, tijeras, pinzas, brochas, martillo, taladro de árbol, regla)
6. ¿Qué tal es su agilidad manual en la labor?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (No claras)- 1 (Regulares) - 2 (Claros) - 3 (Muy claras), responda por favor la siguiente pregunta:	
7. ¿Qué tan claras son las instrucciones que se le dan antes de realizar su trabajo a diario?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (Nunca)- 1 (A veces) - 2 (Frecuente) - 3 (Mucho), responda por favor las siguientes preguntas:	
8. ¿Qué tanto lo capacitan en su labor técnicamente hablando?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (Mala)- 1 (Regular) - 2 (Buena) - 3 (Muy buena), responda por favor las siguientes preguntas:	
9. ¿Qué tan buena relación tiene usted con su equipo de trabajo?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (Bajo)- 1 (Medio) - 2 (Medio alto) - 3 (Alto), responda por favor las siguientes preguntas:	
10. ¿Cuál es el grado de trabajo bajo presión que maneja en su labor diaria?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
Gracias por el tiempo dedicado a responder esta entrevista.	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Modelo de entrevista focalizada por medio de cuestionario a cargo Instalador.

Tabla 98. Modelo de entrevista focalizada implementada para el cargo instalador.

Modelo de Entrevista focalizada a Instaladores	
Condición inicial: Funcionarios que se desempeñen en la labor de instalador en una empresa de publicidad.	
Objetivo: Identificar las competencias laborales que requieren los instaladores de publicidad, conociendo comportamientos y actitudes, opiniones, diagnosticar las habilidades existentes en la labor.	
(Condiciones para la realización de la entrevista según datos calculados de la población y muestra)	
Nombre de empresa de publicidad:	
1. ¿Cuánto lleva desempeñando la labor de instalación?	
<input type="checkbox"/>	Menos de 1 año.
<input type="checkbox"/>	1 a 3 años.
<input type="checkbox"/>	Más de 3 años.
2. ¿Cuál es su formación académica y estudios?	
<input type="checkbox"/>	Ninguna.
<input type="checkbox"/>	Bachiller.
<input type="checkbox"/>	Técnico. ¿En qué?
<input type="checkbox"/>	Otra. ¿Cuál? _____
De 0 a 3, siendo 0 (Nada) - 1 (Casi nada) - 2 (Lo necesario) - 3 (Bastante), responda por favor la siguiente pregunta:	
3. ¿Qué tanto conoce de materiales, herramientas, usos y aplicaciones de los mismos en su labor?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (Mala) - 1 (Regular) - 2 (Buena) - 3 (Excelente), responda por favor las siguientes preguntas:	
4. ¿Cómo definiría su habilidad para el manejo de herramientas en su labor?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> (pulidora, taladro, soldador, acolilladora, alicate, remachadora)
5. ¿Cómo definiría su habilidad para el manejo de equipos de altura en su labor?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> (arnes, andamios, casco, escalera, guantes, barbuquejo, eslingas, línea de vida)
De 0 a 3, siendo 0 (No soy) - 1 (A veces) - 2 (Frecuente) - 3 (Mucho), responda por favor la siguiente pregunta:	
6. ¿Qué tan dinámico es en su labor?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (No claras) - 1 (Regulares) - 2 (Claros) - 3 (Muy claras), responda por favor la siguiente pregunta:	
7. ¿Qué tan claras son las instrucciones que se le dan antes de realizar su trabajo a diario?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (Nunca) - 1 (A veces) - 2 (Frecuente) - 3 (Mucho), responda por favor las siguientes preguntas:	
8. ¿Qué tanto lo capacitan en su labor técnicamente hablando?	
<input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (Mala) - 1 (Regular) - 2 (Buena) - 3 (Muy buena), responda por favor las siguientes preguntas:	
9. ¿Qué tan buena relación tiene usted con su equipo de trabajo?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (Bajo) - 1 (Medio) - 2 (Medio alto) - 3 (Alto), responda por favor las siguientes preguntas:	
10. ¿Cuál es el grado de trabajo bajo presión que maneja en su labor diaria?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (Nunca) - 1 (A veces) - 2 (Frecuente) - 3 (Mucho), responda por favor las siguientes preguntas:	
11. ¿Qué tan cómodo y seguro se siente trabajando en alturas?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (Mala) - 1 (Regular) - 2 (Buena) - 3 (Excelente), responda por favor las siguientes preguntas:	
12. ¿Cómo definiría la calidad del servicio al cliente que brinda en su labor?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
De 0 a 3, siendo 0 (No soy) - 1 (A veces) - 2 (Frecuente) - 3 (Mucho), responda por favor la siguiente pregunta:	
13. ¿Qué tan recursivo se considera a la hora de resolución de inconvenientes en su labor?	
0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
Gracias por el tiempo dedicado a responder esta entrevista.	

Anexo 5. Modelo de entrevista focalizada por medio de cuestionario a cargo Jefe Encuadernador.

Tabla 99. Modelo de entrevista focalizada implementada para el cargo jefe encuadernador.

Modelo de Entrevista focalizada a Jefe inmediato Encuadernador	
Condición inicial: Jefe inmediatos de encuadernadores de las empresas de publicidad.	
Objetivo: Identificar las necesidades que se presentan en las empresas de publicidad sobre las competencias y habilidades que deben tener los encuadernadores para el desarrollo de su labor (Condicionantes para la realización de la entrevista según datos calculados de la población y muestra)	
Nombre de empresa de publicidad:	
1. ¿Cuál es el perfil que busca su empresa para el encuadernador?	
<input type="checkbox"/>	Técnico. ¿En qué?
<input type="checkbox"/>	Bachiller..
<input type="checkbox"/>	Ninguno.
<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál?
2. ¿Cómo debe ser el rendimiento laboral del trabajo del encuadernador en su empresa?	
<input type="checkbox"/>	Excelente.
<input type="checkbox"/>	Bueno.
<input type="checkbox"/>	Con falencias pero mejorando constantemente. ¿En qué?
<input type="checkbox"/>	Otra. ¿Cuál? _____
3. ¿Qué tan importante es el trabajo del encuadernador?	
<input type="checkbox"/>	Muy importante.
<input type="checkbox"/>	Necesario.
<input type="checkbox"/>	Poco importante.
<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál?
4. ¿Cómo debe ser la comprensión de las indicaciones dadas al personal de encuadernación?	
<input type="checkbox"/>	Acatadas completamente, mejorando constantemente.
<input type="checkbox"/>	Siguiendo al pie de la letra las indicaciones.
<input type="checkbox"/>	Con falencias en recepción de información.
<input type="checkbox"/>	Otra. ¿Cuál? _____
5. ¿Qué tan importante es la agilidad del trabajo de los encuadernadores?	
<input type="checkbox"/>	Muy importante, imprescindible.
<input type="checkbox"/>	Poco importante.
<input type="checkbox"/>	No tiene importancia.
<input type="checkbox"/>	Otra. ¿Cuál? _____
6. ¿Qué tanto debe conocer su encuadernador los productos de su labor?	
<input type="checkbox"/>	Mucho.
<input type="checkbox"/>	Lo necesario.
<input type="checkbox"/>	Nada, se puede ir aprendiendo.
<input type="checkbox"/>	Otra. ¿Cuál? _____

7. ¿Cómo debe ser la habilidad para el manejo de equipos industriales de su encuadernador?
<input type="checkbox"/> Excelente.
<input type="checkbox"/> Buena.
<input type="checkbox"/> Regular.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
8. ¿Cómo debe ser la habilidad para el manejo de herramientas de su encuadernador?
<input type="checkbox"/> Excelente.
<input type="checkbox"/> Buena.
<input type="checkbox"/> Regular.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
9. ¿Cuál es el manejo de trabajo bajo presión que deben tener los encuadernadores?
<input type="checkbox"/> Alto.
<input type="checkbox"/> Medio.
<input type="checkbox"/> Bajo.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
10. ¿Qué tanto se debe capacitar al personal encuadernador?
<input type="checkbox"/> Con frecuencia.
<input type="checkbox"/> Esporadicamente.
<input type="checkbox"/> Nunca.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
11. ¿Qué tanto se debe relacionar el encuadernador con el equipo de trabajo?
<input type="checkbox"/> Mucho.
<input type="checkbox"/> Lo necesario.
<input type="checkbox"/> Nada, puede hacer su trabajo sin contacto.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
Gracias por el tiempo dedicado a responder esta entrevista.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6. Modelo de entrevista focalizada por medio de cuestionario a cargo Jefe Instalador.

Tabla 100. Modelo de entrevista focalizada implementada para el cargo jefe instalador.

Modelo de Entrevista focalizada a Jefe inmediato Instalador	
Condición inicial: Jefe inmediatos de instaladores de las empresas de publicidad.	
Objetivo: Identificar las necesidades que se presentan en las empresas de publicidad sobre las competencias y habilidades que deben tener los instaladores para el desarrollo de su labor exitosamente. (Condicionantes para la realización de la entrevista según datos calculados de la población y muestra)	
Nombre de empresa de publicidad:	
1. ¿Cuál es el perfil que busca su empresa para el instalador?	
<input type="checkbox"/>	Técnico. ¿En qué?
<input type="checkbox"/>	Bachiller..
<input type="checkbox"/>	Ninguno.
<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál?
2. ¿Cómo debe ser el rendimiento laboral del trabajo del instalador en su empresa?	
<input type="checkbox"/>	Excelente.
<input type="checkbox"/>	Bueno.
<input type="checkbox"/>	Con falencias pero mejorando constantemente. ¿En qué?
<input type="checkbox"/>	Otra. ¿Cuál? _____
3. ¿Qué tan importante es el trabajo del instalador?	
<input type="checkbox"/>	Muy importante.
<input type="checkbox"/>	Necesario.
<input type="checkbox"/>	Poco importante.
<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál?
4. ¿Qué tan importante es que el personal de instalación siga las indicaciones al pie de la letra?	
<input type="checkbox"/>	Muy importante.
<input type="checkbox"/>	Necesario.
<input type="checkbox"/>	Poco importante.
<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál?
5. ¿Qué tan importante es el dinamismo en el trabajo de los instaladores?	
<input type="checkbox"/>	Muy importante, imprescindible.
<input type="checkbox"/>	Poco importante.
<input type="checkbox"/>	No tiene importancia.
<input type="checkbox"/>	Otra. ¿Cuál? _____
6. ¿Qué tanto debe conocer su instalador los productos, usos y aplicaciones de su labor?	
<input type="checkbox"/>	Mucho.
<input type="checkbox"/>	Lo necesario.
<input type="checkbox"/>	Nada, se puede ir aprendiendo.
<input type="checkbox"/>	Otra. ¿Cuál? _____

7. ¿Cómo debe ser la habilidad para el manejo de equipos de altura de su instalador?
<input type="checkbox"/> Excelente.
<input type="checkbox"/> Buena.
<input type="checkbox"/> Regular.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
8. ¿Cómo debe ser la habilidad para el manejo de herramientas de su instalador?
<input type="checkbox"/> Excelente.
<input type="checkbox"/> Buena.
<input type="checkbox"/> Regular.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
9. ¿Cuál es el manejo de trabajo bajo presión que deben tener los instaladores?
<input type="checkbox"/> Alto.
<input type="checkbox"/> Medio.
<input type="checkbox"/> Bajo.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
10. ¿Qué tan importante es que el instalador maneje la recursividad en su labor?
<input type="checkbox"/> Muy importante, imprescindible.
<input type="checkbox"/> Poco importante.
<input type="checkbox"/> No tiene importancia.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
11. ¿Qué tanto se debe capacitar al personal de instalación?
<input type="checkbox"/> Con frecuencia.
<input type="checkbox"/> Esporadicamente, solo lo necesario.
<input type="checkbox"/> Nunca.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
12. ¿Qué tanto se debe relacionar el instalador con el equipo de trabajo?
<input type="checkbox"/> Mucho.
<input type="checkbox"/> Lo necesario.
<input type="checkbox"/> Nada, puede hacer su trabajo sin contacto.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
13. ¿Qué tan importante son los comentarios y/o quejas con respecto al trato de los instaladores al cliente?
<input type="checkbox"/> Muy importante, imprescindible.
<input type="checkbox"/> Poco importante.
<input type="checkbox"/> No tiene importancia, no tiene relación con el cliente.
<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____
Gracias por el tiempo dedicado a responder esta entrevista.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7. Coeficiente de alfa de cronbach para entrevista de instalador.*Tabla 101. Coeficiente de alfa de cronbach aplicada a entrevista focalizada cargo instalador.*

Entrevista	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Total
1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	25
2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	3	3	23
3	2	2	1	3	3	1	3	2	1	3	3	24
4	3	2	3	3	1	1	1	2	1	3	2	22
5	2	1	3	3	3	1	1	1	2	3	2	22
6	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	21
7	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	2	21
8	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	3	18
9	1	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2	21
10	2	1	2	2	3	1	1	2	3	2	3	22
11	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	23
12	3	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	23
13	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	2	22
14	1	1	2	1	3	1	3	1	3	3	3	22
15	1	2	2	2	1	1	3	2	1	3	3	21
16	2	3	1	3	1	2	2	1	2	3	2	22
17	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2	3	21
18	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	21
19	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	25
20	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	3	22
21	3	2	1	3	3	1	1	1	2	3	3	23
22	1	2	3	1	3	2	1	1	2	2	3	21
23	3	2	3	1	1	2	3	1	2	2	3	23
24	2	3	3	3	1	2	1	2	3	3	2	25
25	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	3	27
26	1	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	24
27	2	3	2	1	1	2	3	3	1	3	2	23
28	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	26
29	3	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	25
30	3	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	25
31	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	3	22
32	1	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	22
33	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	3	24
34	2	1	3	2	3	1	3	1	1	2	3	22
35	1	2	3	2	3	2	1	1	3	3	2	23
36	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	3	23
37	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	27
38	1	1	3	3	2	1	3	1	1	3	3	22
39	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2	21
40	1	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	23
41	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3	3	22
42	1	3	3	2	1	2	3	3	1	3	3	25
43	3	3	1	3	2	1	3	1	3	2	2	24
44	3	2	2	3	3	1	3	2	1	3	3	26
45	3	3	2	1	2	1	2	1	3	3	2	23
46	2	1	1	3	2	2	3	2	1	3	2	22
47	3	3	2	3	3	1	1	1	2	3	3	25
48	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	21
49	3	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	26
50	3	2	2	3	2	1	2	1	1	3	3	23
51	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	2	26
52	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	25
53	1	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	22
54	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	24
55	1	3	2	1	1	1	3	1	3	3	2	21
ESTADÍSTICOS												
VARIANZA	0,70	0,59	0,61	0,69	0,77	0,24	0,74	0,58	0,65	0,18	0,24	3,41

Anexo 8. Coeficiente de alfa de cronbach para entrevista de encuadernador.*Tabla 102. Coeficiente de alfa de cronbach aplicado a entrevista focalizada implementada de cargo encuadernador.*

Entrevista	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Total
1	3	2	2	1	3	2	2	3	18
2	3	3	3	2	3	1	1	2	18
3	1	1	3	2	1	0	3	2	13
4	1	2	3	1	2	1	3	1	14
5	3	0	2	2	2	3	1	3	16
6	2	3	3	2	3	0	1	1	15
7	1	3	2	1	2	1	3	3	16
8	3	2	1	1	2	1	3	1	14
9	1	2	3	2	1	3	1	3	16
10	3	2	2	2	3	1	1	1	15
11	2	3	2	2	2	2	3	3	19
12	1	3	2	2	1	2	3	3	17
13	3	2	2	1	1	1	2	2	14
14	1	1	2	2	2	1	2	2	13
15	2	2	3	3	1	2	2	3	18
16	2	1	2	3	3	1	1	3	16
17	1	2	2	3	1	1	1	3	14
18	1	2	3	1	1	1	1	1	11
19	2	0	2	3	1	1	3	1	13
20	1	3	2	1	1	1	3	3	15
21	1	2	3	1	2	1	2	3	15
22	2	3	1	2	3	2	1	3	17
23	3	2	3	3	3	1	2	2	19
24	2	1	2	2	3	2	2	2	16
25	2	3	3	1	1	2	1	2	15
26	3	2	2	3	1	0	1	3	15
27	1	3	2	2	1	2	3	1	15
28	1	3	3	1	3	2	2	1	16
29	1	1	3	2	2	3	2	3	17
30	3	1	3	2	3	1	3	1	17
31	3	3	3	1	1	0	3	3	17
32	3	2	1	3	2	2	3	1	17
33	2	3	1	1	1	1	3	3	15
34	1	2	1	1	2	2	2	3	14
35	2	1	3	2	2	0	1	3	14
36	1	1	3	3	3	2	3	1	17
37	3	3	2	2	1	1	2	1	15
38	2	1	3	1	3	0	3	3	16
39	1	2	2	2	2	2	3	2	16
40	2	1	2	2	2	2	2	1	14
ESTADÍSTICOS									
VARIANZA	0,71	0,79	0,47	0,54	0,69	0,69	0,71	0,80	3,02

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 9. Coeficiente de alfa de cronbach para entrevista de jefe instalador.*Tabla 103. Coeficiente de alfa de cronbach aplicada a entrevista focalizada cargo jefe instalador.*

Entrevista	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Total
1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33
2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	37
3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	34
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
5	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	36
6	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	35
7	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34
8	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
9	1	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	26
10	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
11	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	32
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
15	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	36
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
17	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	34
18	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	37
19	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	30
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
21	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	36
22	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	35
23	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
24	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	36
25	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
27	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	33
28	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
29	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	36
30	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	36
31	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
32	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	36
33	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	33
34	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	37
35	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	33
36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
37	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	37
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	37
39	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	36
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37
41	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	32
42	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	36
43	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	34
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
45	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	37
46	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	34
47	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	36
48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37
49	1	2	2	3	1	2	3	2	1	3	3	2	3	28
50	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	37
51	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	35
52	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
53	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	37
54	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	36
55	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	36

56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37
57	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	31
58	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	35
59	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	28
60	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
61	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	37
62	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	36
63	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	36
64	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37
65	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	18
ESTADÍSTICOS														
	0,60	0,23	0,28	0,24	0,13	0,21	0,09	0,12	0,32	0,16	0,27	0,26	0,17	12,01

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 10. Coeficiente de alfa de cronbach para entrevista de jefe encuadernador.*Tabla 104. Coeficiente de alfa de cronbach aplicado a entrevista focalizada de cargo jefe encuadernador.*

Entrevista	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Total
1	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	22
2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	28
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	31
4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	29
5	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	27
6	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	29
7	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	22
8	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	28
9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
11	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	28
13	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	23
14	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30
15	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	31
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
17	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	25
18	0	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	27
19	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	24
20	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	30
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
22	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
23	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	29
24	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	26
25	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	23
26	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	3	23
27	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	30
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
29	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	27
30	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	29
31	1	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	22
32	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	29
33	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	30
34	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	29
35	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	23
36	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	27
37	1	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	21
38	2	1	2	1	3	3	2	2	3	2	3	24
39	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	30
40	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	29
41	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	24
42	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	27
43	1	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	21
44	1	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	24
45	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	31
46	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	30
47	0	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	23
48	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	27
49	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	22
50	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	26

51	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	30
52	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	30
53	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	24
54	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	27
55	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31
ESTADÍSTICOS												
	0,40	0,32	0,31	0,57	0,11	0,25	0,25	0,25	0,25	0,24	0,22	11,53

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 11. Propuesta ergonomía, seguridad y salud en el trabajo de los instaladores y encuadernadores del sector publicitario.

ERGONOMIA, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LOS INSTALADORES Y ENCUADERNADORES DE LAS EMPRESAS DE PUBLICIDAD.

Al realizarse las diferentes entrevistas en las empresas de publicidad se logró identificar algunos factores que requieren atención desde la seguridad y salud en el trabajo por ello gracias a grabaciones realizadas y a la asistencia real en las instituciones se puede establecer la importancia de iniciar un programa tanto para instaladores como encuadernadores de las distintas empresas.

Se dará cobertura a varios de los temas que desde la seguridad y salud en el trabajo es importante trabajar la primera de ellas será:

El sistema de vigilancia epidemiológica de desórdenes musculoesqueléticos:

Para iniciar Las lesiones osteomusculares constituyen un conjunto de enfermedades de los tejidos blandos que componen el cuerpo los cuales afectan la espalda, manos, muñecas, los codos u hombros; también pueden afectar las rodillas o los pies y su sistema circulatorio si el trabajo conlleva estar mucho tiempo arrodillado, de pie, sentado o realizando movimientos repetitivos de los pies y brazos como es el caso de los instaladores y los encuadernadores; las distintas alteraciones osteomusculares tienen diferentes denominaciones como por ejemplo: cervicalgia, dorsalgia, lumbalgia, tenosinovitis, tendinitis, síndrome del túnel carpiano, epicondilitis, bursitis.

El desarrollo y la implementación de un programa de vigilancia epidemiológica en las distintas empresas de publicidad y sobre todo en los cargos de instaladores y encuadernadores permitirá tener condiciones adecuadas para la ejecución de sus labores; esto se podrá ejecutar gracias a la participación activa de los trabajadores pues de lo contrario el proceso no cumplirá los objetivos propios de la tarea. Ese sistema permitirá trabajar sobre los factores de

riesgo que se presentan en dichas labores y logrará desarrollar actividades preventivas para mitigar los riesgos posibles y los ya existentes.

PROPOSITO DEL PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA-DME

Con la elaboración de este documento se permite poner en marcha las actividades tendientes a la identificación de factores de riesgo por labor (encuadernador, instalador), de seguimiento a las recomendaciones médicas en los exámenes de ingreso periódicos que se emiten de los trabajadores, con el fin de definir medidas administrativas, técnico-ergonómicas y de preservación o mejoramiento de la salud de los trabajadores.

OBJETIVO

Minimizar al máximo las consecuencias negativas en la salud y bienestar de los trabajadores, mediante la identificación, canalización, evaluación y control de factores de riesgo que produzcan lesiones osteoesqueleticos que puedan generar consecuencias futuras o presentes en la salud de los empleados, con el fin de adoptar medidas preventivas para mejorar la vida laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los diferentes factores de riesgo que entran en el rango biomecánico de los instaladores y encuadernadores, canalizando su consulta médica.
- Llevar un control permanente de los trabajadores que han sido identificados con lesiones biomecánicas.
- Generar estrategias que permitan promover las medidas de mejora para los trabajadores que presentan daños biomecánicos.
- Identificar, clasificar y evaluar los oficios de acuerdo con los factores de riesgo biomecánico.

ESTRATEGIAS

- Realizar intervención en los lugares de trabajo donde se identifique, se canalice, se haga evaluación y se realice control del riesgo, responderá entonces a las múltiples funciones que se presenten en el lugar de trabajo y las condiciones que se presentan en él.

El punto de partida será la prevención y eliminación de los factores de riesgos presentes en el lugar de trabajo que atentes contra la salud y seguridad del trabajador.

Para ello se determina tres fases de intervención:

- **Intervención en el trabajador:** Desde la intervención primaria para la selección de trabajadores, con el examen médico de ingreso y como segundo control se determinan los exámenes periódicos como control de la salud del trabajador ante la exposición constante al factor de riesgo laboral, y como control terciario con rehabilitación integral que se deriva la rehabilitación laboral del trabajador discapacitado a un ambiente más seguro y saludable.
- **Intervención en la organización del trabajo:** Con el diagnóstico de la situación de trabajo, la cual será levantada por el encargado de la ergonomía, se identificarán los casos más relevantes que se están presentando en el Área laboral, donde se realizara intervención de común acuerdo con criterios de la empresa.
- **Intervención en la promoción de la salud:** Un sitio de trabajo saludable se orienta hacia el control de los factores de riesgo en el ambiente físico, pero también reconoce la influencia combinada de los factores económicos, organizacionales, psicosociales, personales y comunitarios sobre el bienestar de los trabajadores.

CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PARA LOS DME

En las diferentes tareas que realizan los instaladores y los encuadernadores de las empresas de publicidad se presentan diferentes movimientos que son repetitivos, que están relacionados con la carga física, malas posturas en el puesto de trabajo y fuerzas ejercidas, siendo estas las principales causas de lesiones en las extremidades superiores e inferiores que son asociados con el desempeño de su labor.

La carga física de trabajo son los requerimientos físicos que tiene el trabajador durante la jornada laboral; ésta se basa en los tipos de trabajo muscular, que son el estático y el dinámico. La carga estática viene determinada por las posturas, mientras que la carga dinámica está determinada por el esfuerzo muscular, los desplazamientos y el manejo de cargas.

La postura se define como la relación de las diferentes partes del cuerpo en equilibrio (Keyserling) Existe la siguiente clasificación de riesgo derivado de la postura:

- **Postura Prolongada:** se define como la adopción de una misma postura por un gran porcentaje de la jornada laboral casi completando un poco más de 6 horas.
- **Postura Mantenido:** Se refiere a la posición que adopta el trabajador biomecanicamente de forma incorrecta por 20 o más minutos y correcta por as de 2 horas.
- **Postura Forzada:** Cuando se adoptan posturas por fuera de los ángulos de confort.
- **Posturas Antigravitacionales:** Posicionamiento del cuerpo o un segmento en contra de la gravedad (1999).

El movimiento: Es la esencia del trabajo y es el desplazamiento de todo el cuerpo o de uno de sus segmentos en el espacio.

- **El movimiento repetitivo:** Se manifiesta por los ciclos de jornada laboral que pueden ser cortos entre 30 a un minuto.

- **El stress de contacto:** Se refiere a la repetición mecánica que realiza una de las extremidades en la utilización de las diferentes herramientas y elementos utilizados en el desempeño de la labor.

- **La vibración:** Es el movimiento repetitivo que con el tiempo puede manifestarse en el cuerpo con lesiones o sintomatología que puede ser marcada.

PATOLOGIAS MÁS COMUNES

Síndrome del Túnel Carpiano (STC)

El STC se caracteriza por dolor, parestesias y entumecimiento en la distribución del nervio mediano.

Anatómicos

- Pérdida del tamaño del túnel del carpo por anomalías presentes en los ligamentos.
- Malformación del tejido muscular
- Artritis
- Malformación ósea

Fisiológicos

- Neuropatías,
- Alteraciones del balance de líquidos
- Malas posturas
- Desgaste óseo y muscular

Epicondilitis lateral y medial

La epicondilitis lateral es la tendinitis de los músculos epicondíleos, también llamada codo de tenista; corresponde a una lesión tendino perióstica de la inserción del tendón común de

los músculos extensor radial corto del carpo (ERCC) y del extensor común de los dedos (ECD) en el epicóndilo externo del húmero.

Hombro doloroso

Se origina en las articulaciones esternoclavicular, acromioclavicular y glenohumeral, junto a los ligamentos, tendones, músculos y otros tejidos blandos con una relación funcional de esas estructuras.

En términos de tiempo se considera agudo cuando la duración del dolor es menor de 3 meses y dolor crónico el que ha persistido por más de tres meses.

Dolor lumbar

Trastornos que se presentan en la columna principalmente a nivel lumbar o torácica, los cuales son los principales responsables de los dolores comunes de espalda. Este tipo de dolores se presentan por movimientos repetitivos, por posturas inadecuadas o por deformidad de la estructura anatómica.

Los trastornos más comunes son:

- Desgarro muscular
- Hernia de un disco intervertebral

Desgarro muscular

Este se presenta comúnmente por levantarse o movilizarse de manera inadecuada pesos excesivos y que superan el valor normal que según la anatomía cualquier persona puede levantar, este se manifiesta con un fuerte dolor que puede estar asociado con el daño muscular el cual manifiesta dolor irradiado.

Hernia del disco vertebral

Se presenta con un evento físico repentino, como al levantar un objeto pesado.

Prevención y promoción: dentro del sistema de vigilancia epidemiológica es importante garantizar la capacitación a los trabajadores expuestos a factores de riesgo biomecánico, con el objeto de promover la salud y prevenir las lesiones osteomusculares por lo que se implementara un plan de capacitaciones con los siguientes temas:

- Hábitos y estilos de vida saludable
- Higiene postural

De igual modo se implementa el programa de pausas activas el cual pretende contrarrestar todas aquellas secuelas y/o indicios de enfermedad laboral.

PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS

La utilización de un programa de pausas activas tiene como objetivo generar en los trabajadores conciencia de la importancia de implementar en su rutina diaria de trabajo hábitos y estilos de vida saludables, que permitan ser reflejados en su calidad de vida, buscando generar prácticas que influyan en la prevención de las diferentes enfermedades laborales, adicional generando lugares de trabajo agradables y seguros, brindando bienestar y mayor productividad en los trabajadores.

Se plantea entonces que los instaladores y principalmente los encuadernadores deben realizar regularmente ejercicios de pausas activas, esto por las posturas y movimientos que requieren ser repetitivos en el desempeño de su labor, los pasos a seguir serna entonces:

- Realizar una pausa de 10 minutos por la mañana y otra por la tarde estirando los brazos, y las muñecas, moviendo los codos, los dedos de la mano, las piernas y el cuello. Para mejorar la circulación de la sangre, se debe parar en la punta de los pies.
- Flexione las piernas, rote la cintura y las caderas a ambos lados, rote y estire los hombros.
- Libere la energía acumulada caminando sin zapatos o tocando las plantas.

Estos ejercicios servirán entonces para:

- Ejercitar y fortalecer los músculos, tendones y huesos, lo cual permite la disminución de enfermedades musculoesqueléticas.
- Disminución de la depresión, mejora el estado de ánimo y la emotividad.
- Mejorar la autoestima. Reducir los niveles de ansiedad y estrés.
- Mejorar el rendimiento muscular
- Fortalecimiento físico y mental.

Ejercicios para realizar en las pausas activas tanto para encuadernadores como instaladores

Pausa No. 1

Movimientos de todas las articulaciones del cuerpo, ejercicios de estiramiento de cuello, hombros, brazos, manos, cintura y piernas.

Pausa No. 2

Ejercicios de activación de la respiración, técnicas de respiración abdominal, masaje de cuello, hombros, brazos, halar los brazos por las muñecas y halar los dedos de las manos, masaje de tórax (esternón) y espalda.

Pausa No. 3

Ejercicios de relajación visual. Abrir y cerrar los ojos con fuerza, movimientos oculares extremos (derecha, izquierda, arriba y abajo, círculos y ochos perezosos), masajes repetitivos con las yemas de los dedos a los costados de la cabeza, precisamente en la sien.

Pausa No. 4

Ejercicios para la relajación y prevención de enfermedades en la mano. Todos los movimientos posibles de los dedos, las muñecas y los antebrazos. Generando estiramientos de los mismos hasta un punto de aguante.

Pausa No.5

Estiramientos de pectorales, lateral de columna, de brazos, hombros y parte alta de la espalda, masaje de hombros.

Pausa No. 6

Realizar ejercicios de coordinación, y ubicación espacial. Movimientos repetitivos y específicos de las extremidades generando concentración.

Pausa No. 7

Repetición de cada uno de los pasos estimulando la concentración y la relajación de las estructuras Oseas.

ORDEN Y ASEO

De acuerdo a lo anteriormente trabajado en beneficio de los trabajadores será necesario dar continuidad a generar estrategias que permitan que el trabajador en especial los instaladores y encuadernadores de las empresas de publicidad cuenten con lugares de trabajo adecuados y que se encuentren en respectivo orden y aseo, por ello el programa de orden y aseo debe tener claro cuáles serán los estándares apropiados para tener un adecuado orden y aseo en las empresas de publicidad los instaladores y encuadernadores realizarán tareas como:

- Constantemente desechan lo que ya no es utilizable y clasificaran materiales que pueden ser útiles.
- Tienen claro cuáles son los lugares de almacenamiento de los materiales y están organizados de tal manera que estos puedan encontrarse fácilmente.
- Tienen claro cuál será el lugar apropiado para desechar los elementos utilizados por ellos en el desempeño de su labor.
- Estando atentos a los daños que se presentan en su organización y apoyando a los encargados para dar solución.
- Hacen uso de las listas de chequeo que se establecen en su institución.

Los beneficios que se pueden encontrar en las empresas de publicidad en cuanto a orden y aseo son:

- Disminución en la accidentalidad durante la utilización de equipos industriales requeridos en su labor.
- Buena optimización de los recursos.
- Su lugar de trabajo logra generar confianza en los clientes, proveedores y visitantes.
- Se logra evidenciar un mejor rendimiento y desempeño en el trabajo pues logran optimizar mejor su tiempo en encontrar los materiales de trabajo.
- Tiene claro con que materiales cuenta.
- Su lugar de trabajo genera confianza y gusto.

ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO

IDENTIFICAR ELEMENTOS NECESARIOS E INNECESARIOS

En este paso se pueden emplear las siguientes ayudas:

1. Lista de elementos requeridos para la labor.

Diseño de una lista que contenga los materiales necesarios para el desempeño de su labor como:

Encuadernadores: guillotina, plegadora, cosedora, argolladora, despuntadora, alicate, tijeras, pinzas, brochas, martillo, taladro de árbol, regla.

Instaladores: pulidora, taladro, soldador, acolilladora, alicate, remachadora, arnés, andamios, casco, escalera, guantes, barboquejo, eslingas, línea de vida.

Sera entonces necesario cuestionarse sobre lo necesario o no que serán los diferentes elementos requeridos para el desempeño de las tareas de la empresa:

¿Es necesario este elemento?

¿Si es necesario, es necesario en esta cantidad?

¿Si es necesario, tiene que estar localizado aquí?

ORGANIZAR

Esta actividad consiste en ordenar y organizar los elementos necesarios clasificados en el inventario que permitan su uso inmediato.

Una vez hemos eliminado los elementos innecesarios, se define el lugar donde se deben ubicar aquellos que necesitamos con frecuencia, tales como: herramientas, equipos móviles, partes y repuestos, implementos de aseo, entre otros, identificándolos con un rótulo y asignándoles un lugar de disposición demarcado y señalizado con lo que se consigue eliminar la pérdida de tiempo en su búsqueda y facilitar su retorno al sitio una vez utilizados.

MARCACIÓN DE LA UBICACIÓN

Una vez se tengan identificados los sitios para la localización de los elementos se procede a realizar su demarcación y señalización.